Klachtenregeling 2026

Van Kampen advocatuur te 's-Hertogenbosch

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt tegenover de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen van Kampen advocatuur en de cliënt.
2. De aan dit kantoor verbonden advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling volgens deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

a. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
b. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
c. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling en
d. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Van Kampen advocatuur heeft in de overeenkomst van opdracht opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de Geschillen Commissie advocatuur "zakelijk".

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Als een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht neergelegd bij mr. D. Kochx (lid van de NOvA) die optreedt als externe klachtenfunctionaris.
2. Mr. Kochx stelt mr. van Kampen over wie wordt geklaagd in kennis van de klacht en stelt de klager en mr. van Kampen in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Mr. Kochx handelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht af of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

4. Mr. Kochx stelt de klager en mr. van Kampen schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
5. Als de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, mr. van Kampen en mr. Kochx het oordeel over de ongegrondheid van de klacht;
6. Als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan klager besluiten deze voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur zakelijk.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. Mr. Kochx en mr. van Kampen nemen bij de klachtenbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. Mr. Kochx is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Mr. van Kampen houdt Mr. Kochx op de hoogte over eventueel contact met de klager en over een mogelijke oplossing.
3. Mr. Kochx houdt het klachtdossier bij waarin de klacht met klachtonderwerp wordt geregistreerd.