

**KANTOORKLACHTENREGELING  
ADVOCATUUR**

## Inhoudsopgave

|    |                                                   |   |
|----|---------------------------------------------------|---|
| 1. | Inleiding .....                                   | 3 |
| 2. | Begripsbepalingen.....                            | 3 |
| 3. | Toepassingsbereik.....                            | 3 |
| 4. | Doelstellingen.....                               | 4 |
| 5. | Informatie bij aanvang dienstverlening .....      | 4 |
| 6. | De klachtprocedure.....                           | 4 |
| 7. | Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling..... | 5 |
| 8. | Verantwoordelijkheden.....                        | 6 |
| 9. | Klachtregistratie.....                            | 6 |

## 1. Inleiding

De kantoorklachtenregeling advocatuur regelt de procedure die Nysingh advocaten-notarissen N.V. (hierna: Nysingh) volgt als een Klager een bezwaar uit over het optreden van de Advocaat en/of van één of meer van de onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen.

Nysingh hanteert voor het notariaat een eigen, soortgelijke, klachtenregeling. Met de afzonderlijke klachtenregelingen brengt Nysingh niet alleen enkele onderlinge verschillen, maar ook de strikte scheiding tussen de praktijkvoering van de advocatuur en het notariaat tot uiting.

## 2. Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- a) Advocaat: de advocaat werkzaam bij Nysingh.
- b) Klager: de (voormalig) cliënt of diens vertegenwoordiger die een Klacht kenbaar maakt.
- c) Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de (voormalig) cliënt jegens 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, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.
- d) Klachtenfunctionaris: de Advocaat, die op aanwijzen van de Raad van Bestuur van Nysingh (hierna: de Raad van Bestuur), is belast met de afhandeling van de Klacht conform deze kantoorklachtenregeling.

## 3. Toepassingsbereik

- 3.1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Nysingh en de (voormalig) cliënt.
- 3.2. Klachten van een schuldenaar over Nysingh als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 4, tweede lid, onderdeel b, en artikel 14, derde lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.
- 3.3. Iedere Advocaat van Nysingh draagt zorg voor klachtenafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

## 4. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a) Het vastleggen van een procedure om Klachten van (voormalig) cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b) Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van Klachten van (voormalig) cliënten vast te stellen;
- c) Medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op Klachten;
- d) Verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

## 5. Informatie bij aanvang dienstverlening

- 5.1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De Advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht of de schuldenaar jegens advocaten bij het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden erop dat Nysingh een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 5.2. Nysingh heeft in de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een Klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak.

## 6. De klachtprocedure

- 6.1. Indien een (voormalig) cliënt Nysingh benadert met een Klacht, dan wordt de Klacht doorgeleid naar mr. Suzanne Hendrickx, die daarmee optreedt als Klachtenfunctionaris.
- 6.2. De Klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de Klacht en stelt de Klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de Klacht.
- 6.3. De Klachtenfunctionaris meldt de Klacht bij de aansprakelijkheidsverzekeraar van Nysingh als de Klacht een aansprakelijkstelling bevat of als op basis van de voorhanden informatie sprake is van feiten waaruit een reële dreiging van een aanspraak op schadevergoeding kan worden afgeleid (de omstandighedenmelding).
- 6.4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de Klachtenfunctionaris.
- 6.5. De Klachtenfunctionaris handelt de Klacht af binnen vier weken na ontvangst van de Klacht 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.

- 6.6. De Klachtenfunctionaris stelt de Klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 6.7. Indien de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de Klager, de Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de Klacht.
- 6.8. Als de Klacht niet tot tevredenheid van de Klager wordt opgelost, legt de Klachtenfunctionaris de Klacht, de reactie van degene over wie is geklaagd, het verloop en de uitkomst van de klachtenprocedure schriftelijk vast en voorziet deze van een advies aan de Raad van Bestuur over de gegrondheid van de Klacht. Zodra de Raad van Bestuur haar oordeel over de Klacht heeft bepaald, informeert de Klachtenfunctionaris de Klager en degene over wie is geklaagd daar schriftelijk over.
- 6.9. Als de Klacht naar de mening van de Raad van Bestuur ongegrond is kan de Klager (als de Klager van Nysingh schadevergoeding vordert), ter verkrijging van een bindende uitspraak door een onafhankelijke geschillenbeslechter, een civielrechtelijke procedure tegen Nysingh voeren bij de burgerlijke rechter.
- 6.10. Overigens kan de Klager een klacht indienen bij de lokale Deken van de Orde van Advocaten, eventueel gevolgd door een tuchtrechtelijke procedure bij de Raad van Discipline.
- 6.11. Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van Nysingh om een geschil met de Klager (waaronder vorderingen van Nysingh tot betaling van één of meer openstaande declaraties) te allen tijde aanhangig te maken bij de bevoegde burgerlijke rechter.
- 6.12. In de regel zal een door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Nysingh aangewezen advocaat namens Nysingh een aansprakelijkheidsprocedure bij de burgerlijke rechter voeren. Uiteraard zal hij daarbij in nauw overleg en met instemming van de Advocaat en Nysingh optreden. De contacten met de advocaat van de aansprakelijkheidsverzekeraar lopen in beginsel via de Klachtenfunctionaris.
- 6.13. Tuchtrechtelijke procedures worden in beginsel door de Klachtenfunctionaris behandeld. Indien de aard van de Klacht en/of het belang van de zaak daarmee gediend is, wordt in goed overleg tussen de Klachtenfunctionaris, degene over wie is geklaagd en eventueel de aansprakelijkheidsverzekeraar van Nysingh of de Raad van Bestuur, de zaak uit handen gegeven aan een externe advocaat van Nysingh of aan een door de aansprakelijkheidsverzekeraar aangewezen advocaat.

## **7. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

- 7.1. De Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtenbehandeling geheimhouding in acht.
- 7.2. De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.

## **8. Verantwoordelijkheden**

- 8.1. De betrokken Advocaat en daarna de Klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de Klacht.
- 8.2. Degene over wie is geklaagd houdt de Klachtenfunctionaris op de hoogte van eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- 8.3. De Klachtenfunctionaris houdt de Klager op de hoogte van de afhandeling van de Klacht.
- 8.4. De Klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

## **9. Klachtregistratie**

- 9.1. De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het klachtonderwerp. Een Klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 9.2. De Klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de Klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe Klachten, alsmede ter verbetering van procedures.