

KANTOORKLACHTENREGLEMENT

Advocatenkantoor Dex Legal

Dit kantoorklachtenreglement is opgesteld ter uitvoering van artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur en is van toepassing op de dienstverlening van Advocatenkantoor Dex Legal (www.dexlegal.nl).

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In dit kantoorklachtenreglement wordt verstaan onder:

- a. kantoor: Advocatenkantoor Dex Legal;
- b. advocaat: de aan het kantoor verbonden advocaat (solopraktijk);
- c. cliënt: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die opdracht heeft gegeven;
- d. klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening, de hoogte van de declaratie, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- e. klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;
- f. klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 – Toepassingsbereik

- 2.1 Dit kantoorklachtenreglement is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Dex Legal en de cliënt.
- 2.2 Klachten van een schuldenaar over Advocatenkantoor Dex Legal als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen eveneens onder dit reglement, als bedoeld in de Wet kwaliteit incassodienstverlening.
- 2.3 Dit reglement ziet op de interne/externe klachtbehandeling binnen Dex Legal en laat de wettelijke mogelijkheden (zoals een klacht bij de deken) onverlet.

Artikel 3 – Doelstellingen

Dit kantoorklachtenreglement heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
- c. het voldoen aan de toepasselijke (tuchtrechtelijke) verplichtingen en het behouden/verbeteren van relaties door goede klachtenbehandeling;
- d. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 – Informatie bij aanvang dienstverlening

- 4.1 Dit kantoorklachtenreglement is openbaar gemaakt via www.dexlegal.nl.
- 4.2 De advocaat wijst de cliënt vóór het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 4.3 In de opdrachtbevestiging en/of algemene voorwaarden wordt opgenomen hoe en bij wie een klacht kan worden ingediend en dat een niet-opgeloste klacht (naast dit reglement) kan worden voorgelegd aan de bevoegde instanties die de Advocatenwet daarvoor kent.

Artikel 5 – Klachtindiening en doorgeleiding

- 5.1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij Advocatenkantoor Dex Legal (per e-mail of per post).
- 5.2. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, wordt de klacht onverwijld doorgeleid naar de klachtenfunctionaris zoals genoemd in artikel 6.
- 5.3. Dex Legal bevestigt aan klager schriftelijk de ontvangst van de klacht en vermeldt dat de klacht is doorgeleid aan de klachtenfunctionaris.

Artikel 6 – Klachtenfunctionaris (extern)

- 6.1. Als klachtenfunctionaris is aangewezen: mr. K. Dirlik van Dirlex.
- 6.2. Contactgegevens klachtenfunctionaris:
mr. K. Dirlik – Dirlex
Koningsweg 2, 1811 LM Alkmaar
Tel. 072 - 785 8085 | Mobiel 06 - 4328 9695
E-mail: mail@dirlex.nl
Website: www.dirlex.nl
KvK-nummer: 89739310
- 6.3. De klachtenfunctionaris behandelt de klacht onafhankelijk van Dex Legal en kan, indien nodig, nadere informatie opvragen bij klager en bij Dex Legal.

Artikel 7 – Behandeling van de klacht

- 7.1. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt zowel klager als degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 7.2. Dex Legal en klager trachten – al dan niet met tussenkomst van de klachtenfunctionaris – tot een oplossing te komen.
- 7.3. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht, of doet met opgave van redenen mededeling aan klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel wordt gegeven.
- 7.4. De klachtenfunctionaris stelt klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 7.5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, kan het oordeel (of de vaststelling van de oplossing) door klager, de klachtenfunctionaris en Dex Legal worden bevestigd.

Artikel 8 – Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- 8.1. De klachtenfunctionaris en Dex Legal nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 8.2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 9 – Verantwoordelijkheden

- 9.1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 9.2. Dex Legal verstrekt desgevraagd tijdig alle voor de klachtbehandeling relevante informatie aan de klachtenfunctionaris, met inachtneming van de geheimhoudingsplicht en privacyregels.
- 9.3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- 9.4. De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij.

Artikel 10 – Klachtregistratie

- 10.1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 10.2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 10.3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit aan Dex Legal over de afhandeling van klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.
- 10.4. Dex Legal bespreekt minimaal eenmaal per jaar de verslagen en aanbevelingen en besluit over eventuele verbetermaatregelen.

Artikel 11 – Slotbepalingen

- 11.1. Dit kantoorklachtenreglement treedt in werking op de datum van publicatie en geldt voor nieuwe en lopende opdrachten.
- 11.2. Dex Legal kan dit reglement wijzigen indien wet- en regelgeving of de praktijk daartoe aanleiding geeft.
- 11.3. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, wordt gehandeld in lijn met de Verordening op de advocatuur en de toepasselijke gedragsregels.