

Kantoorklachtenregeling Birrou Advocatuur

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- **klacht:** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een cliënt jegens Birrou Advocatuur over de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening, de hoogte van de declaratie, of het verrichten van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- **klager:** de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht indient;
- **klachtenfunctionaris:** mr. G. Taijou, belast met de behandeling van klachten.

Artikel 2 – Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Birrou Advocatuur en de cliënt.
2. Klachten van schuldenaren over buitengerechtelijke incassowerkzaamheden door Birrou Advocatuur vallen eveneens onder deze regeling, conform artikel 4 lid 2 sub b en artikel 14 lid 3 van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.

Artikel 3 – Doelstellingen

Deze regeling heeft tot doel:

- a. een procedure vast te leggen voor constructieve afhandeling van klachten binnen een redelijke termijn;
- b. oorzaken van klachten te achterhalen;
- c. te voldoen aan de wettelijke verplichting en bij te dragen aan behoud en verbetering van de cliëntrelatie;
- d. de dienstverlening van Birrou Advocatuur te verbeteren op basis van klachtanalyses.

Artikel 4 – Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze regeling is openbaar en wordt vóór aanvang van de dienstverlening aan cliënten kenbaar gemaakt.

2. In de opdrachtbevestiging of algemene voorwaarden is vermeld dat klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.
3. Niet-opgeloste klachten worden ter verkrijging van een bindend oordeel voorgelegd aan de rechtbank Amsterdam, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 5 – Interne klachtprocedure

1. Klachten worden schriftelijk ingediend bij mr. G. Taijou, die optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt de betrokken advocaat in kennis van de klacht en stelt beide partijen in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.
3. De betrokken advocaat tracht samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet met tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klacht wordt binnen vier weken afgehandeld. Indien dit niet haalbaar is, wordt de klager schriftelijk geïnformeerd met vermelding van de reden van uitstel en de verwachte afhandeltermijn.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de betrokken advocaat schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen klager, klachtenfunctionaris en de betrokken advocaat het oordeel.

Artikel 6 – Vertrouwelijkheid en kosteloze behandeling

1. De klachtenfunctionaris en de betrokken advocaat betrachten geheimhouding bij de behandeling van de klacht.
2. Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden.

Artikel 7 – Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige en zorgvuldige afhandeling.
2. De betrokken advocaat informeert de klachtenfunctionaris over contactmomenten met de klager en eventuele oplossingen.

3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang.
4. De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij.

Artikel 8 – Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met vermelding van het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan op meerdere onderwerpen betrekking hebben.
3. Jaarlijks rapporteert de klachtenfunctionaris over de afhandeling van klachten, inclusief aanbevelingen ter verbetering van procedures.
4. Deze evaluatie wordt eenmaal per jaar binnen Birrou Advocatuur besproken.