

## **PRAKTIJKUITOEFENING LONDONCK & KOS**

### **Kantoorklachtenregeling Londonck & Kos**

Londonck & Kos is te allen tijde erop gericht haar cliënten op de best mogelijke wijze van dienst te zijn. Mocht u onverhoopt toch ontevreden zijn over het werk dat Londonck & Kos voor u heeft uitgevoerd of de declaratie die u voor de werkzaamheden heeft ontvangen, dan verzoeken wij u ons dit te laten weten. Deze kantoorklachtenregeling is bedoeld om te beschrijven hoe door ons met een klacht zal worden omgegaan. Het spreekt voor zich dat we in overleg met u van de regeling kunnen afwijken. Waar het om gaat is dat we met u naar een oplossing zoeken. Een klacht stelt ons bovendien in staat te bezien hoe wij onze dienstverlening nog verder zouden kunnen verbeteren.

#### **Artikel 1 – Gebruikte begrippen**

Deze kantoorklachtenregeling is opgesteld in overeenstemming met de Verordening op de advocatuur. In de kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- Londonck & Kos - Londonck & Kos Coöperatief U.A.
- Klacht - iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens een advocaat van Londonck & Kos over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie;
- Cliënt: de cliënt of diens bevoegde vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- Klachtenfunctionaris: bij klachten die zijn ingesteld tegen Hans Londonck Sluijk is Martine Kos de Klachtenfunctionaris die is belast met de behandeling van klachten. Bij klachten die zijn ingesteld tegen Martine Kos is Hans Londonck Sluijk de Klachtenfunctionaris die is belast met de behandeling van klachten.
- Advocaat: de advocaat van Londonck & Kos tegen wie zich de klacht richt.

#### **Artikel 2 - Toepassing**

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Londonck & Kos en de Cliënt.

#### **Artikel 3 – Geheimhouding en kosteloze behandeling**

1. De Klachtenfunctionaris en de Advocaat over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De Cliënt is geen vergoeding aan Londonck & Kos verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht overeenkomstig deze Kantoorklachtenregeling. Iedere partij draagt zijn/haar eigen kosten.

#### **Artikel 4 - Indiening van een klacht**

1. De Klacht dient schriftelijk bij de Klachtenfunctionaris te worden ingediend. Uit de beschrijving van de Klacht moet ten minste duidelijk zijn:
  - a. Door of namens welke Cliënt de Klacht wordt ingediend;
  - b. Tegen welke advocaat van Londonck & Kos de Klacht is gericht;

- c. Welk handelen of nalaten van de Advocaat tot de Klacht aanleiding heeft gegeven;
  - d. Het dossiernummer, de dossiernaam of het kenmerk van de zaak waarop de Klacht betrekking heeft;
  - e. Het verzoek de Klacht via de Kantoorklachtenregeling te behandelen;
  - f. Wat de datum is van indiening van de Klacht.
2. Indien de Klacht onvoldoende duidelijk is of niet de informatie bevat als beschreven in het voorgaande lid, zal de Klachtenfunctionaris de Cliënt daarover na ontvangst van de Klacht informeren en de Cliënt verzoeken de ontbrekende informatie alsnog aan te leveren.
  3. Als ook na aanvulling van de Klacht de gegevens ontbreken om de Klacht afdoende te kunnen behandelen, kan de Klachtenfunctionaris besluiten de Klacht niet in behandeling te nemen. In dat geval zal de Klachtenfunctionaris de Cliënt hierover schriftelijk informeren.

#### Artikel 4 - Behandeling van een Klacht

1. De Klachtenfunctionaris zorgt voor een behoorlijke, onpartijdige behandeling en beoordeling van de Klacht.
2. De Klachtenfunctionaris stuurt na ontvangst van een complete Klacht een ontvangstbevestiging aan de Cliënt. Hierin wordt tevens uitleg gegeven over het verdere verloop van de procedure conform de Kantoorklachtenregeling.
3. De Klachtenfunctionaris stelt de Advocaat tegen wie de Klacht is gericht zo spoedig mogelijk daarvan schriftelijk in kennis en stelt de Advocaat in de gelegenheid om schriftelijk op de Klacht te reageren.
4. De Klachtenfunctionaris stelt de Cliënt en de Advocaat in de gelegenheid om een (nadere) toelichting te geven en kan om aanvullende informatie vragen.
5. Indien de Klachtenfunctionaris, een van partijen of beide partijen dat wenselijk achten, zal de Klachtenfunctionaris op een in overleg vast te stellen plaats, dag en tijd partijen oproepen om de zaak gezamenlijk te bespreken.
6. De Klachtenfunctionaris kan partijen verzoeken een voorstel te doen om de Klacht op te lossen. De Klachtenfunctionaris kan ook zelf een voorstel voor een oplossing van de Klacht aan beide partijen voorleggen.
7. Beide partijen kunnen schriftelijk reageren op een voorstel van de Klachtenfunctionaris voor de oplossing van de Klacht. Als een partij niet reageert wordt deze partij geacht in te stemmen met het voorstel ter oplossing van de Klacht.
8. De beslissing op de Klacht wordt door de Klachtenfunctionaris schriftelijk aan beide partijen medegedeeld.

#### Artikel 5 - Termijn voor behandeling van een Klacht

1. De Klachtenfunctionaris streeft ernaar binnen vier weken na ontvangst van een complete Klacht deze naar tevredenheid van de Cliënt op te lossen.
2. Indien de afhandeling van de Klacht binnen vier weken niet mogelijk blijkt te zijn, informeert de Klachtenfunctionaris partijen schriftelijk over de reden van de ontstane vertraging en over de termijn waarbinnen de Klachtenfunctionaris verwacht een oordeel over de gegrondheid van de Klacht te kunnen geven.

#### Artikel 6 - Registratie

De Klachtenfunctionaris zorgt ervoor voor dat alle Klachten intern worden geregistreerd en houdt het klachtdossier bij

#### Artikel 7 – Bevoegde rechter

1. Indien een Klacht niet naar tevredenheid van de Cliënt is opgelost, kan de Cliënt de Klacht bij de bevoegde rechter te Amsterdam aanhangig maken.
2. Partijen kunnen tijdens de behandeling van de Klacht gezamenlijk besluiten de behandeling van de Klacht niet voort te zetten, in welk geval de Cliënt de Klacht desgewenst bij de bevoegde rechter te Amsterdam aanhangig kan maken.

#### **Rechtsgebiedenregister**

De Nederlandse Orde van Advocaten stelt verplicht dat advocaten zich in het rechtsgebiedenregister registreren. Zowel Martine Kos als Hans Londonck Sluijk is geregistreerd op gebied “Algemene Praktijk”. Martine en Hans zijn gespecialiseerd in het verzekeringsrecht en het aansprakelijkheidsrecht.

#### **Derdengeldenrekening**

Londonck & Kos heeft ervoor gekozen geen derdengeldenrekening aan te houden. Dit betekent dat wij geen gelden van derden onder ons (kunnen) houden.