

Kantoorklachtenregeling König Wevers Advocaten B.V.

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- **klacht:** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de 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, de hoogte van de declaratie, het verrichten of aanbieden 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 kenbaar maakt;
- **klachtenfunctionaris:** de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen König Wevers Advocaten B.V. en de cliënt.
2. Klachten van een schuldenaar over König Wevers Advocaten B.V. 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. Iedere advocaat van König Wevers Advocaten B.V. draagt zorg voor klachtafhandeling conform de 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 klagers vast te stellen;
- c. voorzien in een wettelijke plicht, behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse;
- f. naleving van de Wet kwaliteit incassodienstverlening voor klachten van schuldenaren over buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, ter waarborging van hun laagdrempelige toegang tot klacht- en geschillenregelingen.

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. Bij aanvang van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden informeert de advocaat de schuldenaar schriftelijk, in heldere en begrijpelijke taal op taalniveau B1, over het bestaan van deze klachtenregeling, de mogelijkheid tot het indienen van een klacht, en de wijze waarop een klacht kan worden ingediend.
2. König Wevers Advocaten B.V. heeft in haar algemene voorwaarden voor haar cliënten opgenomen dat ter verkrijging van een bindende uitspraak over klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, bij uitsluiting de rechtbank Gelderland bevoegd is. Zij heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten van schuldenaren als bedoeld in artikel 2 lid 2 van deze kantoorklachtenregeling worden, indien deze na interne behandeling niet zijn opgelost, ter verkrijging van een bindende uitspraak voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur. De schuldenaar wordt bij aanvang van de buitengerechtelijke incassowerkzaamheden geïnformeerd over deze geschillenroute.
4. Een klager kan onafhankelijk van de in het tweede en derde lid genoemde routes ook een klacht indienen bij de lokale Dekens van de Orde van Advocaten, eventueel gevolgd door een tuchtrechtelijke procedure bij de Raad van Discipline. Het indienen van een tuchtrechtelijke klacht laat de in het tweede en derde lid genoemde civielrechtelijke en geschillenroutes onverlet.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht (zo nodig na de schriftelijke vastlegging ervan) doorgeleid naar mr. M. Wevers van König Wevers Advocaten B.V., die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Betreft de klacht het handelen van mr. M. Wevers, dan treedt mr. B.M. König als klachtenfunctionaris op. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee werkdagen schriftelijk aan de klager.
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.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. 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.
5. 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. 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.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp en de categorie waartoe de klacht behoort. Klachten worden gecategoriseerd naar:
 - a. cliëntklachten over dienstverlening aan opdrachtgevers;
 - b. schuldenaar-klachten over buitengerechtelijke incassowerkzaamheden als bedoeld in artikel 2 lid 2 (Wki-zaken);
 - c. overige klachten.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. 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. Het verslag bevat een uitsplitsing naar de categorieën bedoeld in het eerste lid, met specifieke aandacht voor de afhandeling van Wki-klachten.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd. De verslagen zijn op verzoek beschikbaar voor de deken in het kader van Wki-handhavingstoezicht als bedoeld in artikel 14 lid 2 onderdeel b van de Wet kwaliteit incassodienstverlening, met inachtneming van de geheimhouding van individuele persoonsgegevens van klagers en betrokkenen.