

## **- Kantoorklachtenregeling -**

### **Inleiding**

DM Letselschade hecht grote waarde aan de tevredenheid van haar cliënten en opdrachtgevers. Wij zullen er alles aan doen om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Mocht u desondanks niet helemaal tevreden zijn, dan kunt u dit eerst kenbaar maken aan uw eigen advocaat. Heeft u daarna nog steeds een klacht, dan leest u hieronder wat u in dat geval kunt doen.

### **Artikel 1 - Begripsbepalingen**

#### *DM Letselschade*

De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid DM Letselschade B.V., gevestigd aan de Zuidzijde Haven 39a te (4611 HC) Bergen op Zoom en bij de Kamer van Koophandel geregistreerd onder nummer 99550075. DM Letselschade B.V. handelt onder de handelsnaam DM Letselschade. Met DM Letselschade wordt in deze kantoorklachtenregeling DM Letselschade B.V. bedoeld.

#### *Klacht*

Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt ten opzichte van 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, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.

#### *Klager*

De cliënt/opdrachtgever of diens vertegenwoordiger die bij DM Letselschade een klacht indient.

#### *Klachtenfunctionaris*

De advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

#### *Klachtenregeling*

De onderhavige regeling voor de behandeling van klachten.

### **Artikel 2 – Toepassingsbereik**

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen DM Letselschade en de cliënt/opdrachtgever.
- 2.2 DM Letselschade 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 cliënten vast te stellen;

- c) 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.

#### **Artikel 4 - Informatie bij aanvang dienstverlening**

- 4.1 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.
- 4.2 Op verzoek wordt kosteloos een afschrift van de kantoorklachtenregeling aan de cliënt verstrekt.
- 4.3 Een cliënt/opdrachtgever of diens vertegenwoordiger kan - tot maximaal drie jaar na het laatste schriftelijk contact met de advocaat - een klacht indienen over het optreden van de behandelend advocaat. De indiening van de klacht gebeurt schriftelijk bij de advocaat of de klachtenfunctionaris van DM Letselschade.
- 4.4 Klachten als bedoeld in art. 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de civiele rechter, tenzij de klacht een strikt tuchtrechtelijke strekking heeft. In dat geval is de klachtenregeling van de Orde van Advocaten toepasselijk. Indien het een klacht over een letselschadezaak betreft is ook het klacht- en tuchtrecht van de vereniging van Letselschade Advocaten (LSA) van toepassing.

#### **Artikel 5 - Interne klachtprocedure**

- 5.1 Indien een cliënt bij DM Letselschade een schriftelijke klacht indient, dan wordt de klacht doorgeleid naar de advocaat binnen het kantoor van DM Letselschade, niet zijnde de advocaat waarover geklaagd wordt, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. De ontvangst van de klacht wordt binnen tien werkdagen bevestigd en de klager wordt geïnformeerd over het verloop van de interne klachtenprocedure.
- 5.2 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.
- 5.3 Degene over wie is geklaagd, probeert samen met de cliënt/opdrachtgever tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.4 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.
- 5.5 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.

5.6 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, bevestigen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd dit over en weer per email.

#### **Artikel 6 - Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

6.1 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

6.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 7 – Verantwoordelijkheden**

7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

7.2 Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

7.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

7.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### **Artikel 8 – Klachtregistratie**

8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

8.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

#### **Artikel 9 - Overige rechten en verplichtingen onverlet**

Deze kantoorklachtenregeling laat de rechten en verplichtingen van partijen, zoals voortvloeiende uit de overeenkomst van opdracht/de opdrachtbevestiging van DM Letselschade en de daarop van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden, onverlet.