

Kantoorklachtenregeling
Advocatuur
2024

Houthoff streeft naar hoogwaardige dienstverlening. Indien u onverhoopt ontevreden bent over het werk dat een advocaat namens Houthoff heeft uitgevoerd, of over een door Houthoff aan u verzonden declaratie, verzoeken wij u uw klacht aan ons kenbaar te maken. Overeenkomstig de procedure zoals vastgelegd in onderstaande Kantoorklachtenregeling Advocatuur zullen wij uw klacht in behandeling nemen en ernaar streven uw klacht binnen een redelijke termijn op te lossen.

1. Definities

Advocaat	De aan Houthoff verbonden advocaat dan wel de persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van de betreffende advocaat;
Cliënt	De afnemer, al dan niet vertegenwoordigd, van de diensten van Houthoff;
Houthoff	Houthoff Coöperatief U.A., Houthoff België B.V., Houthoff London LLP en Houthoff New York B.V.;
Kantoorklachtenregeling	Onderhavige klachtenregeling waarin de procedure voor de behandeling van Klachten van Cliënten van Houthoff zoals bedoeld in de Verordening op de advocatuur, alsmede de procedure voor de behandeling van Klachten van Schuldenaren in de zin van de Wki;
Klacht	Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de Klager jegens de Advocaat over (i) de totstandkoming en/of uitvoering van een overeenkomst van opdracht, (ii) de kwaliteit van de dienstverlening, (iii) de hoogte van de declaratie en/of (iv) het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
Klachtenfunctionaris	Mevrouw mr. K.J.L. Verschoor, de op dit moment door Houthoff aangewezen advocaat die tot taak heeft Klachten te behandelen.
Klager	Cliënt of Schuldenaar;
Schuldenaar	Een natuurlijk persoon die in Nederland woonachtig is of de eenmanszaak of VOF die in Nederland is gevestigd en ten aanzien van wie een Advocaat buitengerechtelijke incassowerkzaamheden als bedoeld in de Wki heeft verricht;
Wki	Wet kwaliteit incassodienstverlening, in werking getreden op 1 april 2024.

2. Toepassingsbereik

- 2.1. Deze Kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Houthoff en een Cliënt alsook op alle buitengerechtelijke incassowerkzaamheden van een Advocaat jegens een Schuldenaar.
- 2.2. Deze Kantoorklachtenregeling is niet van toepassing op een geschil over de gegrondheid van een schuldvordering die buitengerechtelijk bij een Schuldenaar wordt of is geïnd noch over de handelswijze van een Cliënt van Houthoff.

3. Doelstellingen

Deze Kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- 3.1. Het vastleggen van een procedure om Klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
- 3.2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van de Klachten vast te stellen.
- 3.3. Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van Houthoff met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. Indienen van een Klacht

- 4.1. De Klager dient de Klacht in binnen drie maanden na het moment waarop de Klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten van de Advocaat dat tot de Klacht aanleiding geeft.
- 4.2. Indien een Klacht na het verstrijken van de voornoemde periode van drie maanden is ingediend, kan de Klachtenfunctionaris besluiten de Klacht niet in behandeling te nemen.
- 4.3. De Klachtenfunctionaris zal de Klager in dat geval zo spoedig mogelijk na ontvangst van de Klacht schriftelijk informeren over het al dan niet in behandeling nemen van de Klacht.
- 4.4. De Klager dient de Klacht schriftelijk in te dienen bij Houthoff ter attentie van mevrouw mr. K.J.L. Verschoor, de Klachtenfunctionaris, via **kantoorklachtenregeling@houthoff.com**. De Klager verstrekt daarbij tenminste de volgende informatie:
 - (i) de volledige voor- en achternaam van de Klager;
 - (ii) de contactgegevens van de Klager (o.a. e-mailadres, telefoonnummer, adres en indien van toepassing het KvK nummer);
 - (iii) de naam van de Advocaat tegen wie de Klacht is gericht;
 - (iv) een volledige omschrijving van het handelen of nalaten van de Advocaat dat of de declaratie welke tot de Klacht aanleiding heeft gegeven, zo nodig inclusief relevantie documenten of bewijsstukken;
 - (v) het door Houthoff gehanteerde dossiernummer waarop de Klacht betrekking heeft;
 - (vi) de vermelding dat de Klacht via de Kantoorklachtenregeling dient te worden behandeld; en
 - (vii) de datum van het indienen van de Klacht en ondertekening.

- 4.5. Indien de Klacht niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in artikel 4.4, zal de Klachtenfunctionaris de Klager daarover na ontvangst van de Klacht informeren. De Klager wordt in dat geval in de gelegenheid gesteld om de ontbrekende informatie alsnog aan te leveren, bij gebreke waarvan de Klachtenfunctionaris de Klacht niet in behandeling zal nemen. De Klachtenfunctionaris zal de Klager in het laatste geval schriftelijk informeren over het niet in behandeling nemen van de Klacht.

5. Ontvangstbevestiging van een Klacht

- 5.1. De Klachtenfunctionaris stuurt aan de Klager binnen redelijke termijn na ontvangst van een complete Klacht – aan een Schuldenaar is dat binnen twee werkdagen – een ontvangstbevestiging daarvan. Tevens ontvangt de Klager de contactgegevens van de Klachtenfunctionaris en informatie over het verdere verloop van de procedure conform de Kantoorklachtenregeling.

6. Behandeling van een Klacht

- 6.1. 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.
- 6.2. De Klachtenfunctionaris wint de informatie in die benodigd is voor een behoorlijke, onpartijdige behandeling en beoordeling van de Klacht. De Klachtenfunctionaris stelt de Klager en de Advocaat in de gelegenheid om een (nadere) toelichting te geven en kan om aanvullende informatie vragen.
- 6.3. Indien de Klachtenfunctionaris dat nodig acht, of indien één of beide partijen dat wenst dan wel wensen, worden de partijen op een door de Klachtenfunctionaris vast te stellen plaats, dag en tijd opgeroepen om de zaak gezamenlijk te bespreken.
- 6.4. De Klachtenfunctionaris kan beide partijen verzoeken een voorstel te doen ter oplossing van de Klacht. Op basis van alle verkregen informatie zal de Klachtenfunctionaris een voorstel voor een oplossing van de Klacht aan beide partijen voorleggen.
- 6.5. Beide partijen dienen schriftelijk te reageren op het voorstel voor de oplossing van de Klacht, bij gebreke waarvan de betreffende partij wordt geacht in te stemmen met het voorstel van de Klachtenfunctionaris ter oplossing van de Klacht.
- 6.6. De beslissing op de Klacht wordt door de Klachtenfunctionaris schriftelijk aan beide partijen medegedeeld.
- 6.7. Een Klacht wordt met de grootst mogelijke zorg en vertrouwelijkheid behandeld.

7. Termijn

- 7.1. De Klachtenfunctionaris streeft er naar binnen een maand na ontvangst van een complete Klacht deze naar tevredenheid van de Klager op te lossen. Indien de afhandeling van de Klacht binnen een maand niet mogelijk blijkt te zijn, zullen partijen in dat geval schriftelijk over de reden van de ontstane vertraging worden geïnformeerd, alsmede over de termijn waarbinnen een oordeel over de gegrondheid van de Klacht zal worden gegeven.

8. Klachtenregistratie

- 8.1. Alle Klachten en de afhandeling daarvan worden intern geregistreerd.

9. Geschillenbeslechting

- 9.1. Indien een Klacht niet naar tevredenheid van de Klager is opgelost, kan de Klager de Klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur (Zakelijk) of aanhangig maken bij de bevoegde rechter te Amsterdam.
- 9.2. De Klager en Houthoff kunnen, in afwijking van de procedure zoals neergelegd in deze Kantoorklachtenregeling, op elk gewenst moment gezamenlijk besluiten om de behandeling van een Klacht niet voort te zetten, in welk geval de Klager de Klacht kan indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur (Zakelijk) of aanhangig kan maken bij de bevoegde rechter te Amsterdam.

10. Overig

- 10.1. De Klager is geen vergoeding aan Houthoff verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht overeenkomstig deze Kantoorklachtenregeling.
- 10.2. De Klachtenfunctionaris en de betrokkene(n) gaan vertrouwelijk om met de ingestelde Klacht en bijbehorende gegevens en nemen bij de behandeling van de Klacht geheimhouding in acht.