

# Klachtenregeling Advocatuur Van Haren

## Artikel 1 begripsbepalingen

Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

De advocaat: mr. RMPV van Haren;

Klachtenfunctionaris: Een externe advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van- of namens cliënt jegens de advocaat 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;

## Artikel 2 toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen advocaat en cliënt.

## Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. 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 en verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

## Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst 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.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de geschillencommissie advocatuur.

## Artikel 5 klachtenfunctionaris en behandeling klacht

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mevrouw mr. A.A. Bhagwandin, advocaat te Utrecht, die optreedt als klachtenfunctionaris.

2. De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. De klachtenfunctionaris tracht samen met de klager en de advocaat tot een oplossing te komen.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen een maand 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 de advocaat 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 en de advocaat, het schriftelijk oordeel van de klachtenfunctionaris over de gegrondheid van de klacht.

#### **Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en de advocaat 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. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### **Artikel 8 klachtregistratie**

De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp waarbij een klacht in meerdere onderwerpen ingedeeld kan worden.

(versie 6 feb 2026)