

KLACHTENREGELING

1 BEGRIPSOMSCHRIJVING

Dijkstra Voermans Advocatuur & Notariaat:	het advocaten- en notariskantoor, nader te noemen: "DVAN";
Klacht	iedere uitlating van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door een advocaat of (kandidaat-)notaris van DVAN;
Klager:	degene die een Klacht indient;
Klachtenbemiddelaar Advocatuur:	de voorzitter van het Dagelijks Bestuur van DVAN dan wel een door de voorzitter van het Dagelijks Bestuur van DVAN aan te wijzen (onafhankelijke) klachtenbemiddelaar;
Klachtenbemiddelaar Notariaat:	in geval van een notariële klacht zal de notaris van DVAN optreden als klachtenbemiddelaar dan wel een (onafhankelijke) plaatsvervangend klachtenbemiddelaar aanwijzen.

2 KLACHTENPROCEDURE

- 2.1 Klager dient de Klacht schriftelijk en ondertekend in bij de betreffende Klachtenbemiddelaar. Indien u beschikt over een dossiernummer bestaat de mogelijkheid om uw klacht in te dienen middels het online klachtenformulier op onze website.
- 2.2 Indien Klager de Klacht niet centraal meldt maar aan de betreffende advocaat c.q. (kandidaat) notaris, dan zal deze advocaat c.q. (kandidaat-)notaris de Klacht terstond ter kennis brengen van de betreffende Klachtenbemiddelaar.
- 2.3 De Klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de Klager;

- b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht is gericht.
- 2.4 De betreffende Klachtenbemiddelaar kan besluiten een Klacht niet in behandeling te nemen indien de Klacht niet voldoet aan de hierboven gestelde eisen, mits Klager in de gelegenheid is gesteld de Klacht binnen een week na berichtgeving van de onvolkomenheden aan te vullen.
- 2.5 Indien en zover DVAN naar tevredenheid van de Klager aan diens Klacht tegemoet is gekomen, eindigt de klachtenprocedure.
- 2.6 De betreffende Klachtenbemiddelaar bevestigt de ontvangst van de Klacht schriftelijk binnen acht werkdagen.
- 2.7 Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
- a. de termijn van afhandeling;
 - b. de verdere procedure;
 - c. de naam van de Klachtenbehandelaar;
 - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
- 2.8 De behandeling van de Klacht vindt plaats door de betreffende Klachtenbemiddelaar.
- 2.9 De Klacht zal niet in behandeling worden genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
- a. waarover reeds eerder een Klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
 - b. die langer dan één jaar voor de indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een tuchtrechtelijke instantie is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest.
- 2.10 Van het eventueel niet in behandeling nemen van de Klacht wordt Klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- 2.11 De betreffende Klachtenbemiddelaar bespreekt zo spoedig mogelijk de Klacht met de advocaat c.q. (kandidaat-)notaris op wiens gedrag de Klacht betrekking heeft.
- 2.12 De betreffende Klachtenbemiddelaar bepaalt of Klager in de gelegenheid wordt gesteld te worden gehoord.

- 2.13 Indien Klager daarvan geen gebruik wenst te maken, zal van het horen van Klager worden afgezien.
- 2.14 Van het horen wordt een verslag gemaakt waarvan aan Klager op diens verzoek een afschrift wordt toegezonden.
- 2.15 De betreffende Klachtenbemiddelaar stelt Klager binnen 4 weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen / conclusies van het onderzoek naar de Klacht.
- 2.16 Tegen een beslissing inzake de behandeling van een Klacht kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.
- 2.17 Het Dagelijks Bestuur van DVAN zorgt voor registratie van de ingediende klachten. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens tijdens een maatschapsvergadering besproken ter voorkoming van nieuwe klachten alsmede, voor zover nodig, ter verbetering van de interne kantoorkwaliteit.

Dijkstra Voermans Advocatuur & Notariaat