

Kantoorklachtenregeling Oostenbroek Advocatuur

1 september 2022

(behorende bij artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur)

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- Cliënt: Natuurlijke persoon, dan wel publiek- of privaatrechtelijke rechtspersoon die als gevolg van een overeenkomst van opdracht van de advocatuurlijke dienstverlening van
- Verenigde Octrooibureaux N.V. gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt.
- 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 ten aanzien van de advocatuurlijke dienstverlening, de kwaliteit van de advocatuurlijke dienstverlening of de hoogte van de declaratie ten aanzien van de advocatuurlijke dienstverlening, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- Klager: de Cliënt of diens vertegenwoordiger 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 voor advocatuurlijke dienstverlening tussen Verenigde Octrooibureaux N.V. en de Cliënt, tenzij hiervan bij overeenkomst van opdracht of op andere wijze schriftelijk is afgewezen.
2. Iedere advocaat verbonden aan Verenigde Octrooibureaux N.V. draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om een Klacht binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van de Klacht vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. De advocaat wijst de Cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht voor advocatuurlijke dienstverlening erop dat Verenigde Octrooibureaux N.V. een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de advocatuurlijke dienstverlening.
2. Onder verwijzing naar artikel 7 van de algemene voorwaarden van Verenigde Octrooibureaux N.V. kan een Klacht die na behandeling overeenkomstig deze interne klachtenprocedure zoals hieronder omschreven in artikel 5, niet is opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter in het arrondissement Den Haag, of elders indien dwingend recht dit voorschrijft.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een Cliënt het kantoor benadert met een Klacht, dan treedt mevrouw mr. A.H. de Bosch Kemper-de Hilster op als Klachtenfunctionaris. Als de klacht mevrouw mr. A.H. de Bosch Kemper-de Hilster zelf betreft zal mr. E.J. van Knobelsdorff de klacht in behandeling nemen. Cliënt kan altijd verzoeken om de kantoordirecteur als Klachtenfunctionaris aan te stellen.
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.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de behandeling van de Klacht geheimhouding in acht.
2. De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.

Artikel 7 verantwoordelijkheden en registratie

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 een overzicht bij van alle Klachten met daarbij het onderwerp van de Klacht. Een Klacht kan onder meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Artikel 8 klachtregistratie

De Klachtenfunctionaris brengt ten minste 1 keer per jaar verslag uit over de afhandeling van de Klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe Klachten, alsmede ter verbetering van procedures. NB: deze procedure heeft uitsluitend betrekking op het werk van de advocaten van Vereenigde Octrooibureaux N.V.