

KANTOORKLACHTENREGELING

VITTORIA
LAW

ADVOCATUUR

VERSIE oktober 2026
VAN Vittoria Law, Warnsinck Holding B.V.
GRONDSLAG artikel 6.28 Verordening op de advocatuur

Elzenlaan 61
1214 KK Hilversum

035 203 11 62
info@vittorialaw.nl
www.vittorialaw.nl

KvK 80795358
IBAN NL67 INGB 0009 4320 64

Vittoria Law hecht aan een zorgvuldige dienstverlening en aan een open verhouding met haar cliënten. Wie desondanks ontevreden is over de wijze waarop hij is bijgestaan, moet daarmee eenvoudig en zonder drempel terecht kunnen bij iemand die niet zelf bij de zaak betrokken is geweest. Deze regeling legt vast hoe dat gaat. Zij is de kantoorklachtenregeling als bedoeld in artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur en sluit aan op het model van de Nederlandse Orde van Advocaten.

ARTIKEL 1 BEGRIPSBEPALINGEN

In deze regeling wordt verstaan onder:

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, 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 of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

klachtenfunctionaris – de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht, als aangewezen in artikel 3;

Vittoria Law – Warnsinck Holding B.V., handelend onder de namen Vittoria Law en Uwschadevergoeding.nl, gevestigd aan de Elzenlaan 61 te (1214 KK) Hilversum, en de daaraan verbonden advocaat mr. T.C. Warnsinck.

ARTIKEL 2 TOEPASSINGSBEREIK

1. Deze regeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Vittoria Law en de cliënt.
2. Vittoria Law draagt zorg voor de afhandeling van klachten overeenkomstig deze regeling.

ARTIKEL 3 DE KLACHTENFUNCTIONARIS

1. Als klachtenfunctionaris treedt op mr. J. van Oel, advocaat te Amersfoort en verbonden aan Solvit Letselschade Advocatuur. Hij is niet aan Vittoria Law verbonden, is niet betrokken bij de behandeling van de zaken van Vittoria Law en heeft zich jegens Vittoria Law schriftelijk bereid verklaard deze taak te vervullen.

V
I
T
T
O
R
I
A

L
A
W

A
D
V
O
C
A
T
U
U
R

2. De keuze voor een klachtenfunctionaris buiten het kantoor vloeit voort uit de omstandigheid dat aan Vittoria Law één advocaat is verbonden. Een klacht over mr. Warnsinck of over de onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen wordt daardoor nooit beoordeeld door degene over wie wordt geklaagd.
3. Is de klachtenfunctionaris verhinderd of acht hij zich niet vrij de klacht te behandelen, dan wijst hij in overleg met Vittoria Law een andere, niet aan Vittoria Law verbonden advocaat aan die de klacht overeenkomstig deze regeling afhandelt. De klager wordt daarvan schriftelijk in kennis gesteld.
4. De klachtenfunctionaris voert de behandeling van de klacht persoonlijk uit. Alle correspondentie over de klacht, waaronder de ontvangstbevestiging, verzoeken om nadere informatie en het oordeel, wordt uitsluitend door hem opgesteld en ondertekend. Medewerkers, stagiaires of andere personen ondertekenen niet namens de klachtenfunctionaris en niet namens Vittoria Law.

ARTIKEL 4 DOELSTELLINGEN

Deze regeling heeft tot doel een procedure vast te leggen om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn en op constructieve wijze af te handelen, de oorzaken van klachten vast te stellen, bestaande relaties door een goede klachtbehandeling te behouden en te verbeteren, en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

ARTIKEL 5 INFORMATIE BIJ AANVANG VAN DE DIENSTVERLENING

1. Deze regeling is openbaar gemaakt op www.vittorialaw.nl en wordt op verzoek kosteloos toegezonden.
2. Vittoria Law wijst de cliënt vóór het aangaan van de overeenkomst van opdracht, in de opdrachtbevestiging, erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert, dat deze op de dienstverlening van toepassing is en wie als klachtenfunctionaris optreedt.
3. Een klacht die na behandeling overeenkomstig deze regeling niet is opgelost, kan door de klager worden voorgelegd aan de bevoegde rechter, onverminderd de mogelijkheid zich te wenden tot de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Midden-Nederland.

ARTIKEL 6 DE INTERNE KLACHTPROCEDURE

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend, per e-mail aan info@vittorialaw.nl of per post aan het kantooradres, ter attentie van de klachtenfunctionaris. Een mondeling geuite klacht wordt door Vittoria Law op schrift gesteld en ter bevestiging aan de klager voorgelegd.

2. Vittoria Law geleidt de klacht binnen één week na ontvangst door naar de klachtenfunctionaris en bevestigt de ontvangst schriftelijk aan de klager, onder vermelding van de naam en de contactgegevens van de klachtenfunctionaris en de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld.
3. 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. Hij kan daartoe inzage nemen in het dossier; door het indienen van de klacht stemt de klager daarmee in.
4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris. Komt een oplossing tot stand, dan legt de klachtenfunctionaris die schriftelijk vast en sluit hij de behandeling af.
5. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht, of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager van afwijking van deze termijn, met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel wordt gegeven.
6. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Het oordeel vermeldt dat de klager, indien hij zich daarin niet kan vinden, de klacht kan voorleggen aan de in artikel 5, derde lid, genoemde instanties.

ARTIKEL 7 GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE BEHANDELING

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de behandeling van de klacht geheimhouding in acht. Op de klachtenfunctionaris rust als advocaat de geheimhoudingsplicht van artikel 11a van de Advocatenwet, mede ten aanzien van hetgeen hem uit het dossier bekend wordt.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

ARTIKEL 8 VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht en houdt de klager op de hoogte van het verloop van de behandeling.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van het contact met de klager en van een eventuele oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij. Vittoria Law bewaart het klachtdossier gedurende ten minste vijf jaar na afhandeling van de klacht.

ARTIKEL 9 REGISTRATIE, ANALYSE EN VERBETERING

1. Vittoria Law registreert iedere klacht in een klachtenregister, met vermelding van de datum van ontvangst, de datum van afhandeling, het klachtonderwerp en het oordeel. De klachtenfunctionaris classificeert de klacht naar aard: de werkwijze van of bejegening door de advocaat, de juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening, de financiële aspecten van de dienstverlening of de praktijkvoering in het algemeen. Een klacht kan in meer dan één categorie worden ingedeeld.
2. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks, en tussentijds indien daartoe aanleiding bestaat, aan Vittoria Law verslag uit over de afhandeling van klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van de kantoororganisatie en de procedures.
3. Vittoria Law bespreekt het verslag en de aanbevelingen ten minste eenmaal per jaar, besluit welke maatregelen worden genomen en legt die vast. Het klachtenregister en het verslag worden desgevraagd ter inzage gegeven aan een door de Nederlandse Orde van Advocaten aangewezen auditor of peer reviewer.

ARTIKEL 10 SLOTBEPALINGEN

1. Deze regeling vervangt de klachtenregeling van Vittoria Law van oktober 2025 en treedt in werking op de dag van vaststelling. Zij is van toepassing op klachten die vanaf die dag worden ingediend.
2. Vittoria Law beoordeelt deze regeling ten minste eenmaal per jaar op haar werking en op overeenstemming met de Verordening op de advocatuur, en past haar zo nodig aan.

Aldus vastgesteld te Hilversum op 26 oktober 2026.



mr. T.C. Warnsinck – advocaat