



Klachtenregeling Advocatenkantoor Altena

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

klacht

iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de (voormalig) 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 (voormalig) cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

klachtenfunctionaris

de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Geschillencommissie Advocatuur

De commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB). De Geschillencommissie behandelt zaken over de kwaliteit van de dienstverlening en/of de hoogte van de declaratie. De commissie is ook bevoegd te oordelen over verzoeken om schadevergoeding (tot maximaal 10.000 euro).

Geschillenregeling Advocatuur

De bij de Geschillencommissie Advocatuur gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen advocaten en cliënten.

Reglement Geschillencommissie Advocatuur

Het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd.

Artikel 2 toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Altena en de cliënt. Iedere advocaat werkzaam bij Advocatenkantoor Altena draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.



Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

De advocaat:

1. wijst de cliënt vóór het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening;
2. deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur en dit ter verkrijging van een bindende uitspraak;
3. wijst de cliënt er op dat de klachtenregeling en de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur is te vinden op de website van het kantoor;

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien klager een klacht wenst te uiten over een advocaat of onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen doet klager dit schriftelijk (per e-mail daaronder begrepen) bij de klachtenfunctionaris van het kantoor. Als klachtenfunctionaris treedt op mr. G Altena. Indien klager mondeling een klacht uit wordt klager verzocht deze klacht schriftelijk aan de klachtenfunctionaris toe te zenden. Indien klager aangeeft hiertoe niet in staat te zijn wordt de klacht genoteerd door de medewerker die kennis neemt van de klacht (die de klacht indien noodzakelijk doorleidt aan de klachtenfunctionaris) en bevestigt de klachtenfunctionaris schriftelijk deze klacht aan klager.
2. Het uiten van enige klacht dient door klager te geschieden binnen drie maanden na het moment waarop hij/zij kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot het uiten van de klacht(en) aanleiding heeft gegeven. Indien de klacht niet binnen deze termijn is gedaan is de klachtenfunctionaris bevoegd de klacht niet ontvankelijk te verklaren.



3. De klachtenfunctionaris stelt klager in de gelegenheid op het kantoor van de klachtenfunctionaris de klacht te bespreken of toe te lichten.
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 schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Klager wordt vervolgens in de gelegenheid gesteld aan te geven of de aangedragen oplossing – bij gegrondheid van de klacht – daarmee als opgelost mag worden beschouwd.
6. Indien klager zich niet kan verenigen met het gegeven oordeel als hiervoor onder 5 genoemd, wordt klager er op gewezen dat hij/zij de mogelijkheid heeft de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur binnen uiterlijk 12 maanden na het indienen van de klacht bij de klachtenfunctionaris van het kantoor. De klager wordt er dan voorts op gewezen dat hij/zij de klacht niet eerder kan indienen bij deze Geschillencommissie dan nadat 4 weken zijn verstreken sinds het indienen van de klacht bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd 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

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.



9. Intern bespreken

1. Eenmaal per jaar worden de klachtengegevens op het kantoor besproken;
2. worden maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland;
3. worden waar nodige interne procedures aangepast ter voorkoming van klachten.