

Kantoorklachtenregeling en Geschillenregeling Advocatuur

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling 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 en 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 tussen Van Gassen Advocatuur en de cliënt.
2. Van Gassen Advocatuur 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 een 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. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. 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. Van Gassen Advocatuur wijst de 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. Van Gassen Advocatuur heeft via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor Van Gassen Advocatuur benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. Stephane van Gassen, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
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 cliënt 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.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

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. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. 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.

3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Geschillenregeling Advocatuur

Mocht de interne klachtprocedure van Van Gassen Advocatuur niet tot een bevredigend resultaat leiden, dan kan de client een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur als de toepassing van de Geschillenregeling is overeengekomen.

De Geschillencommissie Advocatuur ressorteert onder Stichting Geschillencommissie voor Consumentzaken en de Geschillencommissie voor Beroep en Bedrijf. De Geschillencommissie behandelt de zaak, volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie is geen hoger beroep mogelijk.

Van Gassen Advocatuur is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur.

De client kan pas een klacht bij de Geschillencommissie Advocatuur indienen nadat de client diens bezwaren eerst aan Van Gassen Advocatuur heeft voorgelegd. Dat kan ook, wanneer Van Gassen Advocatuur niet binnen vier weken heeft gereageerd op bezwaren die schriftelijk zijn ingediend.

De client kan diens klacht uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van Van Gassen Advocatuur indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur.

De Geschillencommissie doet uitspraak in de vorm van een arbitraal vonnis ten behoeve van zakelijke cliënten en in de vorm van een bindend advies voor particuliere cliënten. De Geschillencommissie is bevoegd te oordelen over klachten over de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van de declaratie.

Het kan ook zijn dat u recht heeft op een schadevergoeding. De Geschillencommissie Advocatuur is ook bevoegd om te oordelen over de schadeclaims tot een bedrag ter hoogte van 10.000 euro.

Van Gassen Advocatuur kan zelf ook onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

Adres:

Secretaris Geschillencommissie Advocatuur

Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

Tel. 070-3105310

Postbus 90600

2509 LP Den Haag