

KANTOORKLACHTENREGELING CARLIJN ROUWET ADVOCATUUR (JANUARI 2017)

1. Kantoorklachtenregeling

Carlijn Rouwet Advocatuur streeft naar hoogwaardige dienstverlening. Indien u onverhoopt ontevreden bent over het werk dat een advocaat namens Carlijn Rouwet Advocatuur heeft uitgevoerd, of over een door Carlijn Rouwet Advocatuur aan u verzonden declaratie, verzoeken wij u uw klacht aan ons kenbaar te maken. Overeenkomstig de procedure zoals vastgelegd in onderstaande Kantoorklachtenregeling Carlijn Rouwet Advocatuur zullen wij uw klacht in behandeling nemen en er naar streven uw klacht binnen een redelijke termijn op te lossen.

2. Definities

Advocaat:

de aan Carlijn Rouwet Advocatuur verbonden advocaat dan wel de persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van de betreffende advocaat.

Cliënt:

de afnemer, al dan niet vertegenwoordigd, van de diensten van Carlijn Rouwet Advocatuur.

Carlijn Rouwet Advocatuur:

de eenmanszaak Carlijn Rouwet Advocatuur (KvK-nummer: 67632661).

Kantoorklachtenregeling:

onderhavige regeling waarin de procedure voor de behandeling van klachten van cliënten van Carlijn Rouwet Advocatuur zoals bedoeld in de Verordening op de advocatuur.

Klacht:

een geschil over (i) de totstandkoming en/of de uitvoering van een opdracht, (ii) de kwaliteit van de dienstverlening en/of (iii) de hoogte van de aan de cliënt verzonden declaratie.

Klachtenfunctionaris:

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

3. Toepassingsbereik

3.1.

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen

3.2.

De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

4. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op

een constructieve wijze af te handelen;

b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten 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.

5. Informatie bij aanvang dienstverlening

5.1

De advocaat wijst de cliënt bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht (opdrachtbevestiging) erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

6. Indienen van een klacht

6.1.

De cliënt dient de klacht in binnen drie maanden na het moment waarop de cliënt kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten van de advocaat dat tot de klacht aanleiding geeft. Indien een klacht na het verstrijken van de voornoemde periode van drie maanden is ingediend, kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klachtenfunctionaris zal de cliënt in dat geval zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht schriftelijk informeren over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht.

6.2.

De cliënt dient de klacht schriftelijk in te dienen bij Carlijn Rouwet Advocatuur ter attentie van de klachtenfunctionaris. De cliënt verstrekt daarbij tenminste de volgende informatie:

(i) de naam en adresgegevens van de cliënt;

(ii) de naam van de advocaat tegen wie de klacht is gericht;

(iii) een omschrijving van het handelen of nalaten van de advocaat dat of de declaratie welke tot de klacht aanleiding heeft gegeven;

(iv) het dossiernummer waarop de klacht betrekking heeft;

(v) de vermelding dat de klacht via de kantoorklachtenregeling dient te worden behandeld; en

(vi) de datum van het indienen van de klacht en ondertekening.

6.3.

Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in artikel 3.2, zal de klachtenfunctionaris de cliënt daarover na ontvangst van de klacht informeren. De cliënt wordt in dat geval in de gelegenheid gesteld om de ontbrekende informatie alsnog aan te leveren, bij gebreke waarvan de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling zal nemen. De klachtenfunctionaris zal de cliënt in het laatste geval schriftelijk informeren over het niet in behandeling nemen van de klacht.

7. Ontvangstbevestiging van een klacht

De klachtenfunctionaris stuurt na ontvangst van een complete klacht een ontvangstbevestiging daarvan aan de cliënt. Tevens ontvangt de cliënt informatie over het verdere verloop van de procedure conform de kantoorklachtenregeling.

8. Behandeling van een klacht

8.1.

De klachtenfunctionaris stelt de advocaat tegen wie de klacht is gericht zo spoedig

mogelijk daarvan schriftelijk in kennis en stelt de advocaat in de gelegenheid om schriftelijk op de klacht te reageren.

8.2.

De klachtenfunctionaris wint de informatie in die benodigd is voor een behoorlijke behandeling en beoordeling van de klacht. De klachtenfunctionaris stelt de cliënt en de advocaat in de gelegenheid om een (nadere) toelichting te geven en kan om aanvullende informatie vragen.

8.3.

Indien één of beide partijen dat wenst, dan wel wensen, worden de partijen op een vast te stellen plaats, dag en tijd opgeroepen om de zaak gezamenlijk te bespreken.

8.4.

De klachtenfunctionaris kan partijen verzoeken een voorstel te doen ter oplossing van de klacht. Beide partijen dienen te reageren op het voorstel voor de oplossing van de klacht, bij gebreke waarvan de betreffende partij wordt geacht in te stemmen met het voorstel van de klachtenfunctionaris ter oplossing van de klacht.

8.5.

Een klacht wordt met de grootst mogelijke zorg en vertrouwelijkheid behandeld.

9. Termijn

De klachtenfunctionaris streeft ernaar binnen een maand na ontvangst van de klacht de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis te stellen van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Indien de afhandeling van de klacht binnen een maand niet mogelijk blijkt te zijn, zullen partijen in dat geval schriftelijk over de reden van de ontstane vertraging worden geïnformeerd, alsmede over de termijn waarbinnen een oordeel over de gegrondheid van de klacht zal worden gegeven.

10. Registratie

De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat alle klachten intern worden geregistreerd.

11. Overig

De cliënt is geen vergoeding aan Carlijn Rouwet Advocatuur verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht overeenkomstig deze kantoorklachtenregeling. Iedere partij draagt zijn/haar eigen kosten.