

Klachten en geschillenregeling Advocatenkantoor Koen, versie 3.0

Klachtregeling mediation

Ingeval van mediation wordt verwezen naar het tuchtrecht, beschreven in de MFN gedragsregels en de MFN klachtenregeling.

Klachtregeling advocatuur

Klachten over de dienstverlening dient de opdrachtgever eerst aan de advocaat voor te leggen om in overleg een oplossing te vinden. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de op volgende klachtregeling:

A Begripsbepalingen

In deze ‘klachtregeling advocatuur’ wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt over de advocaat of de onder zijn 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 schriftelijk een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

B Toepassingsbereik

1. Deze klachtregeling advocatuur is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen mr. J.C.A. Koen als advocaat en de cliënt.
2. De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtregeling advocatuur.

C Doelstellingen

Deze klachtregeling advocatuur 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. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

D Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtregeling advocatuur is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtregeling advocatuur hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
 2. De advocaat heeft in de opdrachtbevestiging en de op de website gepubliceerde dienstverleningsvoorwaarden opgenomen dat een onopgeloste klacht aan de Geschillencommissie Advocatuur kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak.
-

E Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de advocaat, die daarmee (mede) 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.

F 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.

G 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.

H klachtregistratie

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

I Geschillencommissie advocatuur

Wanneer het kantoor er niet in slaagt om de klacht binnen een redelijke termijn van 4 weken op te lossen, kan de opdrachtgever daarna uiterlijk binnen 12 maanden de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur, waar het kantoor bij is aangesloten.

Alle geschillen naar aanleiding van de totstandkoming en/of de uitvoering van de dienstverlening, en alle declaratiegeschillen, worden beslecht volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur.

Bij een geschil met een particuliere cliënt, voorziet dat Reglement in bindend advies, tenzij de cliënt

zich binnen een maand na de afhandeling van de klacht door de advocaat wendt tot de gewone rechter. Ingeval van een incasso van een vordering op een particuliere cliënt is alleen sprake van bindend advies indien de cliënt het nog openstaande bedrag onder de Geschillencommissie stort. Doet hij dit niet, dan is op de incasso arbitrage van toepassing. Bij een geschil met een zakelijke cliënt, voorziet het Reglement in Arbitrage.