

Kantoorklachtenregeling Stapelbroek 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 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;

Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Stapelbroek Advocatuur en de cliënt.
2. Stapelbroek Advocatuur draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 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;
- e. 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. De advocaat wijst de cliënt bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Stapelbroek Advocatuur maakt in haar opdrachtbevestiging melding van de toepasselijke klachtenregeling en zij verstrekt een exemplaar van de regeling.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na de interne klachtenbehandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht behandeld door mr. Juliette Stapelbroek, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

2. De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid een nadere schriftelijke toelichting te geven op de klacht.
3. Nadat een nadere toelichting is gegeven zal de klachtenfunctionaris met de klager in (telefonisch) overleg treden en tracht de klachtenfunctionaris samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
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.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen (digitaal) de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
7. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, dan wordt de cliënt gewezen op de mogelijkheid om naar de Geschillencommissie Advocatuur te gaan.

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris neemt 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.