

Geschillenregeling Advocatenkantoor Exaten

Ontevreden over onze dienstverlening?

Ons kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening.

Onze interne klachtenregeling

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen aan uw zaakbehandelaar of aan onze klachtenfunctionaris mevrouw mr. M.J.A.P.M. Fransen. Laatstgenoemde is advocaat, echter niet werkzaam bij Advocatenkantoor Exaten.

Alle klachten worden door de zaakbehandelaar of de klachtenfunctionaris vastgelegd in een klachtenregistratieformulier.

Wij streven ernaar om binnen 48 uur na ontvangst van een klacht een eerste reactie te geven. In overleg met u proberen wij zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem te vinden. De oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen.

Mocht ons overleg in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Dat kan pas nadat u uw bezwaren eerst aan ons kantoor heeft voorgelegd. Deze weg staat ook voor u open wanneer ons kantoor niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren schriftelijk op uw klacht heeft gereageerd.

Geschillencommissie Advocatuur

Ons kantoor is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur. Deze geschillencommissie bestaat sinds 1 juni 1999 en ressorteert onder Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor beroep en bedrijf (SGB) te 's Gravenhage.

U kunt de klacht tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van ons kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur.

De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak in de vorm van een arbitraal vonnis ten behoeve van zakelijke cliënten of in de vorm van een bindend advies in het geval het geschil door een particuliere cliënt wordt aangebracht.

De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van de declaratie. Het kan ook zijn dat u vindt dat u recht heeft op schadevergoeding. De Geschillencommissie Advocatuur is ook

bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal 10.000 euro. Hogere schadeclaims kunt u alleen voorleggen aan de Geschillencommissie

Advocatuur wanneer u de hoogte van de claim uitdrukkelijk beperkt tot maximaal 10.000 euro, waarbij u schriftelijk afstand doet van het meerdere.

Ons kantoor zelf kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. De Geschillencommissie* behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

Adressen

Voor informatie

Secretaris Geschillencommissie Advocatuur

Bordewijklaan 47 (2e etage)

2591 XR Den Haag

tel. 070-3105310

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Nederlandse Orde van Advocaten

Postbus 30851

2500 GW Den Haag

tel. 070-3353573

fax. 070-3353533

* het wettelijk geregelde toezicht en tuchtrecht waarborgt een correct beroepsmatig handelen van advocaten. De aard van de procedure bij de Geschillencommissie Advocatuur is een andere: deze is bedoeld voor het beslechten van meningsverschillen over de kwaliteit van de dienstverlening en/of financiële aspecten daarvan, en laat die wettelijke waarborgen dus onverlet.

Advocatenkantoor Exaten
Rijksweg 4
6095 NB Baexem
T: (0475) 45 39 57
F: (0475) 45 93 58
www.advocatenkantoorexaten.nl

Klachtenregeling

1. Begripsomschrijving

klacht

elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

klager

de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

klachtenprocedure

de op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

klachtenregeling

dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

klachtenfunctionaris

de persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

klachtenregistratieformulier

een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

Geschillencommissie Advocatuur

de commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar het kantoor betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar prijs-/ kwaliteitsgeschillen kunnen worden aanhangig gemaakt als de door het kantoor aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt.

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.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

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. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten.
5. van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informeren van de cliënt

De advocaat:

1. wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.
2. deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

- meldt de cliënt dat het Reglement Geschillencommissie Advocatuur kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

4. De interne klachtenprocedure

- Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken advocaat daarvan in kennis te worden gesteld.
- De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
- De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
- Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.
- Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

5. Registratie en classificatie van de klacht

- Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier
- De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht
- De klacht wordt geclassificeerd
 - naar wijze van indiening als
 - mondeling
 - schriftelijk
 - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
 - klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat
 - klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - klachten over praktijkvoering in het algemeen
- Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
- Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

6. Verantwoordelijkheden

- De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
- De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
- De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
- De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
- De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

7. Analyse van de klachten

- De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit.
- De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
- De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8. Intern bespreken

- Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken.
- Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.



3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

9. Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist het kantoor over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de kantoorvergadering.

Copyright 2009 Nederlandse Orde van Advocaten / Reed Business.