

Kantoorklachtenregeling Bijl 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;
- beklagde: de medewerker van Bijl advocatuur tegen wie de klacht is gericht;
- 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 Bijl advocatuur en de cliënt.
2. Bijl advocatuur draagt zorg voor klachtenafhandeling 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;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 Informatie bij aanvang van de dienstverlening

1. De advocaat 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. Bijl advocatuur heeft in de overeenkomst van opdracht opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na interne behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Een klacht dient bij mr. E.J. Bijl te worden ingediend. Vanaf ontvangst van de klacht treedt mr. E.J. Bijl (naast beklagde ook) op als klachtenfunctionaris.
2. Een klacht dient te worden ingediend binnen drie maanden nadat klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven.
3. Na ontvangst van de klacht zal eerst worden getracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen bekwame tijd af, in beginsel binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Voornoemde termijn kan worden verlengd als hiertoe naar redelijke beoordeling van de klachtenfunctionaris aanleiding bestaat. In het geval de termijn wordt verlengd, wordt hiervan mededeling gedaan aan klager met opgave van redenen voor afwijking van deze termijn en met vermelding van de termijn waarbinnen alsnog een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager door middel van een schriftelijke reactie op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

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 interne 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.
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 worden de verslagen en aanbevelingen op het kantoor geëvalueerd en ter besluitvorming voorgelegd.

Artikel 9 Keuzemogelijkheid

1. Indien een klacht na interne behandeling niet naar tevredenheid is opgelost of indien er vier weken zijn verstreken na indiening van een klacht zonder dat dit tot enige reactie van de klachtenfunctionaris heeft geleid, kan de klacht - ter vrije keuze van klager - worden voorgelegd aan:
 - de Geschillencommissie Advocatuur (Postbus 90600, 2509 LP Den Haag) voor een bindend advies; of
 - aan de bevoegde Nederlandse rechter voor een gerechtelijke uitspraak.
2. Indien een klager een klacht aan de Geschillencommissie wil voorleggen ter behandeling, dient klager dit te doen binnen 12 maanden na dagtekening van de schriftelijke reactie van de klachtenfunctionaris als bedoeld in artikel 5 lid 5 voornoemd.