

KANTOORKLACHTENREGELING STERK UMMELEN ADVOCATEN

Artikel 1 begripsbepalingen, algemeen

1. 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;

2. Sterk Ummelen advocaten doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter onverhoopt ontevreden bent over het werk dat een advocaat namens Sterk Ummelen heeft uitgevoerd of over een door Sterk Ummelen aan u verzonden declaratie dan wel een ander aspect van onze dienstverlening, dan verzoeken wij u uw klacht aan ons kenbaar te maken. Wij zullen uw klacht dan in behandeling nemen overeenkomstig de procedure zoals vastgelegd in onderstaande kantoorklachtenregeling, waarvoor geldt dat deze er niet aan in de weg staat dat u een beroep doet op de bevoegde rechter.

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Sterk Ummelen advocaten en de cliënt.
2. De klachtenfunctionaris 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;
- 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 dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. 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. Sterk Ummelen advocaten heeft op haar website opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank.

Artikel 5 indienen van de klacht

1. De Cliënt dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij Sterk Ummelen advocaten ter attentie van de Klachtenfunctionaris. De klacht wordt ingediend 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 zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht schriftelijk informeren over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht.

2. Bij het indienen van de klacht verstrekt de cliënt tenminste:

- a. de naam en adresgegevens van de cliënt;
- b. de naam van de advocaat tegen wie de klacht is gericht;
- c. een omschrijving van het handelen of nalaten van de advocaat dat of de declaratie welke tot de klacht aanleiding heeft gegeven;
- d. het dossiernummer en de dossiernaam waarop de klacht betrekking heeft;
- e. te vermelden dat de klacht via de Kantoorklachtenregeling dient te worden behandeld; en
- f. een dagtekening en ondertekening.

3. De klachtenfunctionaris kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen indien de klacht niet voldoet aan artikel 4.2. In dat geval wordt de cliënt in de gelegenheid gesteld om de ontbrekende informatie alsnog aan te leveren binnen twee weken na verzending van de kennisgeving daarvan, 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.

Artikel 6 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. W.C.G.J. Sterk, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de cliënt binnen in beginsel acht werkdagen na de ontvangst van een complete klacht.
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.
7. Een klacht wordt niet in behandeling genomen, indien:
 - (a) het betrekking heeft op een gedraging of een nalaten waarover door de cliënt reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de kantoorklachtenregeling is afgedaan;
 - (b) het betrekking heeft op een gedraging of een nalaten die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - (c) het belang van de cliënt dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
8. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de klachtenfunctionaris de cliënt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

Artikel 7 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.

Artikel 8 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.

Artikel 9 klachtregistratie

De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het onderwerp van de klacht.

Artikel 10 rechter

1. Indien een klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost, kan de cliënt de klacht bij de bevoegde rechter aanhangig maken.
2. De cliënt en Sterk Ummelen advocaten kunnen op elk gewenst moment gezamenlijk besluiten de behandeling van de klacht niet voort te zetten.