

Kantoorklachtenregeling

Algemeen

Verde Advocatuur & Mediation hecht grote waarde aan de kwaliteit van de praktijkvoering en de tevredenheid van haar cliënten. Het kantoor zal er alles aan doen om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat je ontevreden bent over een bepaald aspect van de dienstverlening of de praktijkvoering. Hieronder staat beschreven wat je dan kunt doen.

Wanneer je ontevreden bent over de totstandkoming en/of uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening en/of over de hoogte van de declaratie verzoekt Verde Advocatuur & Mediation je om jouw bezwaren eerst voor te leggen aan de eigen advocaat, zijnde mevrouw mr. C.J.H.E. Jeurissen. Wordt in overleg met mr. C.J.H.E. Jeurissen niet tot een oplossing gekomen of wens je jouw klacht aan een extern persoon voor te leggen, dan treedt mr. A.A.T. van Ginderen op als klachtenfunctionaris.

Verde Advocatuur & Mediation zal in overleg met jou zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zal Verde Advocatuur & Mediation altijd schriftelijk aan je bevestigen. Binnen vier weken kun je de schriftelijk reactie op jouw klacht tegemoet zien. Mocht Verde Advocatuur & Mediation onverhoopt van deze termijn af moeten wijken, dan zal zij jou daarvan tijdig op de hoogte stellen, met vermelding van de reden en de termijn waarbinnen je een reactie kunt verwachten.

Indien je een klacht hebt, dan wordt het gewaardeerd dat je dat met Verde Advocatuur & Mediation deelt. Verde Advocatuur & Mediation zal alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van het kantoor en zij zal haar uiterste best doen om een eventuele herhaling te voorkomen.

Het kantoor behandelt een klacht volgens een procedure die staat beschreven in onderstaande kantoorklachtenregeling. Je kunt de kantoorklachtenregeling vinden op de website.

Klachtenregeling

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 zinde 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 Verde Advocatuur & Mediation en de cliënt.
2. Verde Advocatuur & Mediation 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

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. In de algemene voorwaarden wordt gewezen op het bestaan van de klachtenregeling, die ook via de website van Verde Advocatuur & Mediation te raadplegen is.

Artikel 5 - Interne klachtprocedure

1. Mevrouw mr. A.A.T. van Ginderen treedt op als klachtenfunctionaris. Zij is werkzaam bij Smaragd advocaten en is als volgt bereikbaar:

Raadhuisstraat 47
4701 PM Roosendaal
0165 - 20 10 18
Anoeska@smaragdadvocaten.nl

2. Klachten kunnen worden ingediend tot drie maanden nadat klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het feit waarover wordt geklaagd.
3. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van diens klacht.
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. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt dit door de klager en de klachtenfunctionaris schriftelijk vastgelegd.

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 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.

Artikel 9 – Onvoorziene gevallen

1. In gevallen die door het klachtenreglement niet zijn voorzien, beslist de klachtfunctionaris.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur, de deken van de Orde van Advocaten Zeeland-West-Brabant en/of rechtbank.

Breda, februari 2025