

KLACHTENREGELING SCHIJVENAARS EN AERTS ADVOCATEN

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

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, de hoogte van de declaratie, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;

Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De op het kantoor gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten.

Klachtenregeling

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

Klachtenfunctionaris

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

2. TOEPASSINGSBEREIK

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Schijvenaars en Aerts advocaten en de cliënt.
2. Klachten van een schuldenaar over Schijvenaars en Aerts advocaten als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 4, tweede lid, onderdeel b, en artikel 14, derde lid, van de Wet kwaliteit incasso dienstverlening.
3. Schijvenaars en Aerts advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

3. DOELSTELLINGEN VAN DE KLACHTENREGELING

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
2. Voorzien in een wettelijke plicht, behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
3. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.
4. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klagers vast te stellen.
5. Medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten.

4. INFORMEREN VAN DE CLIËNT

De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht of de schuldenaar jegens advocaten bij het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening. De kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt.

5. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Wanneer een klager op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken advocaat daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De betrokken advocaat tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
3. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
5. De beslissing op de klacht wordt aan de klager medegedeeld.
6. Wanneer in het contact met de klager de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, kan deze de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur, zie hierna onder 7.
7. Indien de klacht naar tevredenheid is opgelost, wordt dit schriftelijk vastgelegd, waarna de advocaat en de klager tekenen voor akkoord.
8. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en tijdige afhandeling van de klachten.
2. De betrokken advocaat meldt de klacht bij de klachtenfunctionaris en houdt deze op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
3. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
4. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
5. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.
6. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klacht onderwerp.
7. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Mocht ons overleg onverhoopt 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.

7. 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 Geschillencommissieⁱ 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

Secretaris Geschillencommissie Advocatuur
Bordewijklaan 46 (2e etage)
2591 XR Den Haag
tel. 070 - 310 53 10
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

ⁱ 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