

KANTOORKLACHTENREGELING

Ons kantoor doet er alles aan om onze cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. We hechten veel waarde aan een goede relatie met onze cliënten. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent en een klacht heeft. Wij nemen klachten zeer serieus. Om uw klacht zo goed mogelijk af te handelen, hebben wij onderstaande klachtenregeling opgesteld.

U kunt gebruik maken van de klachtenregeling indien u een klacht heeft over:

- de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht;
- de kwaliteit van onze dienstverlening; en/of
- de hoogte van de declaratie

Natuurlijk kunt u eerst uw bezwaren voorleggen aan de betrokken advocaat. Indien dat niet tot een oplossing leidt, kunt u zich wenden tot het bestuur van ons kantoor, dat zal proberen om met u tot een oplossing te komen.

1. BEGRIPSBEPALINGEN

1.1 In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een cliënt jegens een advocaat van Evers Soerjatin N.V. ("ES") 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;

Advocaat: een advocaat van ES; en

Klachtenfunctionaris: mr. M.W.E. Evers

2. TOEPASSINGSBEREIK

2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen ES en een cliënt.

2.2 Iedere advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

2.3 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst een cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat ES een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

2.4 Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de bevoegde (civiele) rechter.

3. INTERNE KLACHTPROCEDURE

3.1 Een klacht kan een cliënt schriftelijk zenden aan het bestuur van ES, t.a.v. Sanne de Vries (Koningslaan 31, 1075 AB, Amsterdam).

Dat kan ook per e-mail (sanne.devries@everssoerjatin.com).

3.2 Om de klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen, dient de cliënt bij het indienen van de klacht de volgende gegevens te verstrekken:

- naam, adres en woonplaats, en eventueel telefoonnummer en e-mail adres;
- naam en het nummer van het dossier bij ES;
- datum waarop de cliënt brief of e-mail verstuurt;
- duidelijke omschrijving van de klacht; en
- kopieën van documenten die de klacht verduidelijken.

3.3 De cliënt ontvangt zo spoedig mogelijk een schriftelijke ontvangstbevestiging, waarin hij wordt geïnformeerd over het verloop van de klachtenprocedure.

3.4 Nadat een cliënt ES heeft benaderd met een klacht, wordt deze klacht doorgeleid naar mr. M.W.E. Evers, die namens ES is aangesteld als klachtenfunctionaris.

3.5 De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de cliënt en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

3.6 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

3.7 De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de cliënt over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

3.8 De klachtenfunctionaris stelt de cliënt 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.

- 3.9 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de cliënt, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

4. GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTBEHANDELING

- 4.1 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 4.2 De cliënt is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

5. VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 5.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 5.2 Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- 5.3 De klachtenfunctionaris houdt de cliënt op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- 5.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

6. KLACHTREGISTRATIE

- 6.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 6.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 6.3 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.
- 6.4 Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.