

(behorende bij artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur)

Kantoorklachtenregeling BGMC Peters Advocaat

Artikel 1 begrippen

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 en 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

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen mr. B.G.M.C. Peters en de cliënt.

1. Mr. B.G.M.C. Peters draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. 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 de kantoorklachtenregeling op de website is gepubliceerd en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. In algemene voorwaarden is 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 worden voorgelegd aan rechtbank.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt een klacht wil indienen kan dit bij de klachtenfunctionaris te weten:
mr. P.P. Klokkers
Bijlmerdreef 101
1102 BP Amsterdam
020-6940466
p.klokkers@rrva.nl
2. Een klaagschrift moet worden ondertekend en tenminste bevatten
 - de naam en het adres van de klager
 - de dagtekening
 - de omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Klaagschriften die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
4. De klachtenfunctionaris stelt mr. B.G.M.C. Peters 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.
5. Mr. B.G.M.C. Peters tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
6. 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.
7. 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.
8. 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.

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. 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.

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 wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

GESCHILLENCOMMISSIE ADVOCATUUR

Mijn kantoor is aangesloten bij de geschillencommissie advocatuur. Deze geschillencommissie valt onder de Stichting geschillencommissie voor consumentenzaken en die voor beroep en bedrijf (SGB) te Den Haag.

De geschillencommissie is bevoegd om te oordelen over klachten over de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en over de hoogte van de declaratie. U kunt ook aanspraak maken op schadevergoeding. De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd te oordelen over een schadeclaim van maximaal € 10.000,-, als u schriftelijk afstand doet van het eventuele meerdere dat u denkt te vorderen te hebben. Mijn kantoor kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

De geschillencommissie behandelt de zaak volgens het reglement Geschillencommissie Advocatuur dat van kracht is op het moment van indienen van de klacht. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie is geen hoger beroep mogelijk.

Mocht het indienen van de klacht bij mijn kantoor niet tot een goede oplossing leiden dan kunt u alsnog de klacht indienen bij de geschillencommissie Advocatuur. Dat kan pas nadat u eerst de klacht bij mijn kantoor heeft ingediend. U kunt de klacht tot 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van mijn kantoor indienen bij de geschillencommissie.

Dit kan ook als u niet binnen vier weken nadat u de klacht bij mij heeft ingediend een schriftelijke reactie van mij heeft ontvangen.

De contact gegevens van de Geschillencommissie Advocatuur zijn:

Secretaris Geschillencommissie Advocatuur
Bordewijklaan 46,
2591 XR Den Haag
Telefoon: 070-3105310
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

www.degeschillencommissie.nl