

Kantoorklachtenregeling Advocatenkantoor Van Amstel B.V.

1. Definities

Klacht: Schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt tegenover de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en uitvoering van een opdrachtovereenkomst, de kwaliteit van de dienstverlening daaronder of de declaratiehoogte, alsmede over buitengerechtelijke incassowerkzaamheden (uitgezonderd klachten ex paragraaf 4 Advocatenwet).

Klager: de cliënt dan wel diens vertegenwoordiger.

Klachtenfunctionaris: Mr. H.G. Ruis, kantoorhoudend aan de Blankenstein 134-A 7943 te (PE) Meppel, die onafhankelijk van dit kantoor optreedt.

2. Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Van Amstel B.V. en de cliënt. De kantoorklachtenregeling kan tussentijds worden gewijzigd, waarna de gewijzigde versie van toepassing zal zijn op lopende en toekomstige overeenkomsten.
2. Klachten van een schuldenaar over Advocatenkantoor Van Amstel B.V. als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 4, tweede lid, onderdeel b, artikel 14, derde lid en artikel 13, vijfde lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.
3. De kantoorklachtenregeling is eveneens van toepassing op de onder de verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen.

3. Doelstelling

Advocatenkantoor Van Amstel B.V. streeft naar preventie van klachten door middel van transparante informatievoorziening en kwaliteitsborging. Indien zich onverhoopt een klacht voordoet, dan heeft de onderhavige (kosteloze) kantoorklachtenregeling tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om de klacht van klager binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaak van de klacht vast te stellen;
3. behoud en verbetering van de cliëntrelatie door middel van een gedegen klachtenbehandeling;

4. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. Afhandeling door klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is uitsluitend bereikbaar voor klachtbehandeling en niet betrokken bij de opdracht waarop de klacht betrekking heeft. De klager en beklagde worden in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de klacht.
2. Binnen een maand na ontvangst van de klacht informeert de klachtenfunctionaris klager en de beklagde schriftelijk een met redenen omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
3. Indien de klachtenfunctionaris niet in staat is tijdig zijn oordeel te vellen dan doet hij daarvan een met redenen omklede mededeling aan klager en beklagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven.
4. Beklaagde tracht samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet met tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
5. Indien de klacht ongegrond verklaard wordt, vermeldt de afwijzingsbrief de mogelijkheid tot het aanhangig maken van een procedure bij de Geschillencommissie Advocatuur of rechtbank.

5. 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.

6. 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.

7. klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

8. Geschillenbeslechting

Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden, in geval van geschillen waarop het Reglement Geschillencommissie Advocatuur (consumentengeschillen) van toepassing is, voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur (<https://www.degeschillencommissie.nl/>). Alle andere geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Overijssel, locatie Zwolle.