Kantoorklachtenregeling Ruyters Advocaat

Artikel 1 Begripsbepalingen.

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. Klacht: iedere uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening, de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
2. De klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang, die een klacht kenbaar maakt.
3. Klachtenfunctionaris: de advocaat die belast is met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 Toepassingsbereik

Deze regeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Ruyters Advocaat en de cliënt.

De advocaat draagt zorg voor de klachtafhandeling conform deze regeling.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze regeling 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 klagers vast te stellen;
c. Voorzien in een wettelijke plicht, behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
d. Training in clientgericht reageren op klachten;
e. Verbetering van de kwaliteit van dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt middels plaatsing op de website. 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.
2. De advocaat heeft in de correspondentie met de cliënt opgenomen bij welke partij of instantie de klacht die na de 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 de kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de rechtbank Limburg.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris is mr. R.H.J.G. Borger, advocaat te Kerkrade, Grupellostraat 8, 6461 EV Kerkrade, 045 5457130

De klager wordt de gelegenheid geboden een toelichting te geven op de klacht. Daarna wordt getracht om samen met de klager tot een oplossing te komen.

De klacht wordt afgehandeld binnen vier weken na ontvangst van de klacht of er wordt met opgaaf van redenen melding gemaakt jegens de klager over afwijking van de termijn met vermelding van de termijn waarbinnen een oordeel over de klacht verwacht kan worden.

De klager wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van het oordeel van de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld dan tekenen de klager en de advocaat het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze behandeling

1. Er wordt bij de behandeling van de klacht geheimhouding in acht genomen.
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 en houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
2. De advocaat over wie geklaagd is brengt de klachtenfunctionaris op de hoogte van eventuele oplossingen.
3. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 Registratie

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