

Kantoorklachtenregeling Stap Advocatuur

Stap Advocatuur streeft naar hoogwaardige dienstverlening. Indien u onverhoopt ontevreden bent over het werk dat een advocaat namens Stap Advocatuur heeft uitgevoerd, of over een door Stap Advocatuur aan u verzonden declaratie, verzoeken wij u uw klacht aan ons kenbaar te maken. Overeenkomstig de procedure zoals vastgesteld in onderstaande Kantoorklachtenregeling Advocatuur, zullen wij uw klacht in behandeling nemen en er naar streven uw klacht binnen een redelijke termijn op te lossen. Hieronder staat beschreven wat u dan kunt doen.

1. Begripsbepalingen

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 een 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.

2. Toepassingsbereik

2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Stap Advocatuur en de klager.

2.2 mr. F. Güner draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

3. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

4.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt en te vinden op de website www.stapadvocatuur.nl 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.

5 Interne klachtprocedure

5.1 Indien een cliënt Stap Advocatuur benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. F. Güner, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

5.2 De cliënt dient de klacht schriftelijk in te dienen bij Stap Advocatuur ter attentie van de klachtenfunctionaris. De cliënt verstrekt daarbij tenminste:

- de naam, adresgegevens, e-mailadres en telefoonnummer van cliënt;

- b. de naam van de advocaat tegen wie de klacht is gericht;
- c. een omschrijving van het handelen of nalaten van de advocaat dat of de declaratie welke tot de klacht aanleiding heeft gegeven en kopieën van documenten die de klacht verduidelijken;
- d. het dossiernummer waarop de klacht betrekking heeft;
- e. de datum van het indienen van de klacht en ondertekening.

5.3 Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in artikel 5.2, zal de klachtenfunctionaris klager daarover na ontvangst van de klacht informeren. Klager wordt in dat geval in de gelegenheid gesteld om de ontbrekende informatie alsnog aan te leveren, bij gebreke waarvan de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling kan nemen. De klachtenfunctionaris zal klager in het laatste geval schriftelijk informeren over het niet in behandeling nemen van de klacht.

5.4 De klachtenfunctionaris tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van een derde.

5.5 De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen een maand na ontvangst van de volledige 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.

5.6 De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

5.7 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de klachtenfunctionaris het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

5.8 Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank Rotterdam.

5.9 Klager die zich tot de civiele rechter wendt zoals bedoeld in artikel 5.8 draagt zelf de kosten van die procedure onverminderd het recht op een eventuele proceskostenveroordeling.

6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

6.1 De klachtenfunctionaris neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

6.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

7 Verantwoordelijkheden

7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

7.2 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

7.3 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

8 Klachtregistratie

8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

8.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld. Hierbij kan worden gedacht aan:

- klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat;
- klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
- klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
- klachten over praktijkvoering in het algemeen.

8.3 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.