

Klachtenregeling

Klachtenregeling Van Meer JZA bv

Artikel 1 begripsbepalingen

- klacht: iedere redelijkerwijs als zodanig aan te merken mondelinge of 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.

Artikel 2 toepassingsbereik:

1. deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Van Meer JZA en de cliënt.
2. Van Meer JZA draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 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;
- eventueel in dienst zijnde medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- 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 het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze regeling van toepassing is op de door het kantoor geleverde en in de overeenkomst van opdracht omschreven dienstverlening.
2. Van Meer JZA heeft in de algemene voorwaarden 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 van particuliere cliënten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na interne behandeling als bedoeld in artikel 5 van deze regeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur voor consumenten waarbij Van Meer JZA is aangesloten.

Artikel 5 externe klachtprocedure:

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht in behandeling genomen door de heer mr. J.P.L.C. Dijkgraaf, advocaat bij het advocatenkantoor Dijkgraaf, kantoor houdend aan de Bittervoornstaart 44 , (7559 BN) Hengelo, telefoonnummer +31 (0)74 – 201 49 94. De heer mr. Dijkgraaf fungeert dan als onafhankelijke externe klachtenfunctionaris van Van Meer JZA.
2. Mr. Dijkgraaf neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht, is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht, registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp, houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht en houdt het klachtdossier bij.
3. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
4. Mr. Dijkgraaf stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht, hij tracht samen met de klager tot een oplossing te komen en 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.
5. Mr. Dijkgraaf stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht en indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en mr. Dijkgraaf het oordeel over de gegrondheid van de klacht.