Kantoorklachtenregeling Mevrouw de Advocaat

Artikel 1 begripsbepalingen
In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:
- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens zijn/haar advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening, de hoogte van de declaratie, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een (tucht)klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *klager*: de cliënt, diens vertegenwoordiger of – in het kader van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) - een particulier met een rechtstreeks belang die een klacht in het kader van naleving door Mevrouw de Advocaat van de Wki 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 mr. S.H.S. ten Haaf (handelend onder de naam Mevrouw de Advocaat) en haar cliënt.
2. Tevens is deze klachtenregeling van toepassing op klachten van een schuldenaar die een natuurlijk persoon is over de buitengerechtelijke incassodienstverlening door Mevrouw de Advocaat. Dit betreft klachten in het kader van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki).
3. Mevrouw de Advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen
Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:
a. het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
c. voorzien in een wettelijke plicht;
d. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
e. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
f. 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.
2. De advocaat wijst de cliënt bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht of de particuliere schuldenaar bij het verrichten van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening respectievelijk de incassowerkzaamheden.

Artikel 5 interne klachtprocedure
1. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. I.D.C.J. van Driel van Rechtnl Advocaten (Vasteland 78, 3011 BN Rotterdam, telefoon: 085 – 0048500), die optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De ontvangst van een klacht in het kader van de Wki wordt binnen twee werkdagen schriftelijk bevestigd aan de klager.
3. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd 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.
4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
5. 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.

6. 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.
7. 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.
8. Voor wat betreft cliënten geldt: klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden naar keuze van de cliënt of vanwege de aard van de klacht voorgelegd aan ofwel de deken van de Orde van Advocaten Gelderland ofwel de Rechtbank Zutphen.
9. Voor wat betreft natuurlijke personen die een klacht hebben in het kader van door Mevrouw de Advocaat verrichte buitengerechtelijke incassowerkzaamheden waarbij zij als schuldenaar gelden, geldt dat klachten die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur voor Consumenten (https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur/).

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 op basis van de interne klachtenbehandeling. Wordt een klacht niet opgelost en moet externe klachtenbehandeling plaatsvinden, dan kunnen daaraan kosten voor de klager verbonden zijn.

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.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.
5. Bij een klacht in het kader van de Wki worden geregistreerd: de naam, het adres en de contactgegevens van de klager (telefoon en e-mailadres) en het specifieke onderwerp van de klacht. Het klachtdossier bevat de ingediende klacht en alle in het kader daarvan gevoerde correspondentie, gespreksverslagen en het oordeel over 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 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 besproken.