

Kantoorklachtenreglement Sneep, Nuijten en Van Dijk Advocatuur

Artikel 1: Begripsbepalingen

In dit kantoorklachtenreglement wordt verstaan onder:

“Klacht”

Iedere schriftelijke uitleg van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van de 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 belast is met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2: Toepassingsbereik

1. Dit kantoorklachtenreglement is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Sneep, Nuijten en Van Dijk Advocatuur en de cliënt.
2. Sneep, Nuijten en Van Dijk Advocatuur i.c. mr. J.C.M. Nuijten draagt zorg voor klachtafhandeling conform het kantoorklachtenreglement.

Artikel 3: Doelstellingen

Dit kantoorklachtenreglement 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 cliënten vast te stellen.
- c. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
- d. Medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten.
- e. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4: Informatie bij aanvang van de dienstverlening

1. Dit kantoorklachtenreglement is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenreglement hanteert en dat dit van toepassing is op de dienstverlening.

2. Sneep, Nuijten en Van Dijk Advocatuur heeft in de opdrachtbevestiging en de door haar gehanteerde 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, als bedoeld in artikel 1 van dit kantoorklachtenreglement, die na behandeling niet zijn opgelost, worden bij wijze van bindend advies voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

Artikel 5: Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris, de heer mr. H.E.C.M. Nieland gevestigd te Bergen op Zoom.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene, waarover is geklaagd, in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene, waarover is geklaagd, in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene, waarover is geklaagd, tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. 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.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene, waarover is geklaagd, schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. 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.

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.

Artikel 7: Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijke 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.

Artikel 8: Klachtregistratie

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

GESCHILLENCOMMISSIE ADVOCATUUR

Artikel 9

Mocht ons kantoor uw bezwaren naar uw mening niet bevredigend opgesloten hebben, dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Deze weg staat ook voor u open wanneer ons kantoor niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren deze schriftelijk heeft afgehandeld.

Artikel 10

De Geschillencommissie Advocatuur behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij de commissie. U kunt het reglement opvragen bij de Geschillencommissie Advocatuur op het adres Postbus 90600, 2509 LD Den Haag.

Artikel 11

U kunt uw klacht tot uiterlijk twaalf maanden na de schriftelijke reactie van ons kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur aan bovenstaand adres. Daarna vervalt deze mogelijkheid.

Artikel 12

Ons kantoor kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

Artikel 13

Is sprake van dienstverlening aan een particuliere cliënt, dan voorziet het reglement in bindend advies, tenzij de cliënt zich binnen een maand na afhandeling van de klacht door ons kantoor wendt tot de gewone Rechter. Ingeval van een incasso van een vordering op een particuliere cliënt is alleen sprake van bindend advies, indien de cliënt het nog openstaande bedrag onder de Geschillencommissie stort. Doet hij dit niet, dan is op de incasso arbitrage van toepassing.

Artikel 14

De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van alle soorten declaraties. Daarnaast is de Geschillencommissie bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal € 10.000,00. U kunt hogere schadeclaims uitsluitend

voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer u de hoogte van de claim beperkt tot € 10.000,00 en u schriftelijk afstand doet van het meerdere.

Artikel 15

Uitspraken van de Geschillencommissie Advocatuur over de kwaliteit van de dienstverlening hebben geen gezag van gewijsde in een eventueel rechtsgeding bij de gewone Rechter over schadeclaims van meer dan € 10.000,00. Dit betekent dat u in een mogelijk geding bij de gewone Rechter over een schadeclaim van meer dan € 10.000,00 geen beroep kunt doen op een uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur.

Artikel 16

De Geschillencommissie Advocatuur oordeelt over de in artikel 9, 12, 13 en 14 genoemde geschillen met uitsluiting van de gewone Rechter. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.