

Klachtenregeling Van der Hoeven Advocatuur (art. 6.28 Voda)

Algemene gegevens Van der Hoeven Advocatuur B.V.

Van der Hoeven Advocatuur B.V.
Graag Engelbertlaan 75
4837 DS Breda
Kvk Nummer: 20 14 25 36
Telefoon: 076-5201455
Fax: 076-5201099
E-mail: info@vanderhoevenadvocatuur.nl

Inleiding

Van der Hoeven Advocatuur doet er alles aan om cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening.

Van der Hoeven Advocatuur heeft een kantoorklachtenregeling opgesteld om in goed overleg te zoeken naar een oplossing. In de deze regeling wordt de klachtafhandeling beschreven.

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de opdrachtnemer en Van der Hoeven Advocatuur.

Begrippen

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.

Doelstelling

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.

Klachtenfunctionaris

Mr. A.M.W.A. van der Hoeven is de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Informatie bij aanvang dienstverlening

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt.

Voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht heeft Van der Hoeven Advocatuur de cliënt erop geattendeerd dat Van der Hoeven Advocatuur een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

In de algemene voorwaarden is opgenomen, dat klachten, binnen drie maanden na het moment waarop de cliënt kennis nam of redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van het doen of nalaten van de advocaat dat aanleiding heeft gegeven tot de klacht, worden voorgelegd aan Van der Hoeven Advocatuur.

In de opdrachtovereenkomst en algemene voorwaarden is opgenomen dat Van der Hoeven Advocatuur is aangesloten bij de Geschillenregeling Advocatuur.

Interne klachtprocedure

- Indien een cliënt Van der Hoeven Advocatuur benadert met een klacht, wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- De klachtenfunctionaris tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.

- 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.
- 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.
- 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.

Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Verantwoordelijkheden

- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Klachtregistratie

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

Geschillencommissie Advocatuur

- Klachten kunnen bij deze commissie worden ingediend, pas nadat de klacht aan Van der Hoeven Advocatuur is voorgelegd. Dat kan ook als er niet binnen vier weken na het schriftelijk indienen van de klacht niet op de bezwaren wordt gereageerd.
- De klacht aan de Geschillencommissie kan uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van Van der Hoeven Advocatuur worden ingediend.
- De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak in de vorm van een arbitraal vonnis ten behoeve van zakelijke cliënten en in de vorm van een bindend advies voor particuliere cliënten.
- De Geschillencommissie is bevoegd te oordelen over klachten over de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van de declaratie.
De Geschillencommissie kan oordelen dat er recht bestaat op een schadevergoeding. De Geschillencommissie is bevoegd te oordelen over schadeclaims tot een bedrag ter hoogte van 10.000 euro.
- Van der Hoeven Advocatuur kan ook onbetaalde declaraties voorleggen aan deze Geschillencommissie.

Contactgegevens Geschillencommissie Advocatuur

De geschillencommissie Advocatuur is gevestigd aan de Borderwijklaan 46 te Den Haag (Postbus 90600, 2509 LP Den Haag). De Geschillencommissie faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (www.degeschillencommissie.nl)

Deze klachtenregeling is laatstelijk gewijzigd op 27 augustus 2021.