

Kantoorklachtenregeling Linda Bosch Advocatuur en Mediation

Het kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over een bepaald aspect van de dienstverlening. Voor die situaties is deze klachtenregeling geschreven.

Wanneer u niet of niet helemaal tevreden bent is het verstandig om dit eerst te bespreken met mr. L. Bosch zelf. Vaak zijn dingen op te lossen met een goed gesprek. Het kantoor zal vervolgens in overleg met u proberen (alsnog) tot een bevredigende oplossing te komen. Deze oplossing zal altijd schriftelijk aan u worden bevestigd.

Wanneer u dit niet wilt of wanneer dit overleg niet heeft geleid tot een onderlinge oplossing dient u uw klacht voor te leggen aan de externe klachtenfunctionaris van het kantoor en gelden de volgende bepalingen.

Artikel 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, de hoogte van de declaratie, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;
- externe klachtbehandelaar / klachtenfunctionaris: mevrouw mr C.M.J. Zillikens, Zillikens@hv-advocaten.nl, die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Linda Bosch Advocatuur en Mediation en de cliënt.
2. Klachten van een schuldenaar over Linda Bosch Advocatuur en Mediation als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 4, tweede lid, onderdeel b, en artikel 14, derde lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.
3. De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klagers vast te stellen;
3. voorzien in een wettelijke plicht, behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;

4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. 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 of de schuldenaar jegens advocaten bij het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank.

Artikel 5 Klachtprocedure

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht, dan dient de betrokken advocaat of de externe klachtbehandelaar daarvan schriftelijk in kennis te worden gesteld.
2. De klacht dient het volgende te bevatten:
 - naam en adres van de cliënt
 - de naam van de desbetreffende advocaat
 - dossiernummer/kenmerk
 - omschrijving van de klacht
 - eventueel bijlagen ter onderbouwing van de klacht
 - handtekening van de cliënt
3. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht, of indien sprake is van bijzondere omstandigheden binnen acht weken, wordt een gesprek met de cliënt gepland. Ook de betrokken advocaat zal worden gehoord.
4. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de cliënt medegedeeld. Daarin wordt ook hetgeen in het gesprek naar voren is gekomen, meegenomen.
5. Bij eventueel te maken afspraken of reeds gemaakte afspraken met de cliënt, worden deze besproken en later schriftelijk vastgelegd. De cliënt moet schriftelijk laten weten of hij akkoord is met de gemaakte afspraken en of daarmee zijn klacht is afgedaan.
6. De externe klachtbehandelaar draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
7. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
8. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van zijn klacht.
9. Wanneer de klacht niet naar voor de client naar tevredenheid wordt afgehandeld, kan de cliënt zich schriftelijk melden bij de Deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Noord-Holland. De klachtbehandelaar vermeldt deze mogelijkheid in de reactie op de klacht.