

Kantoorklachtenregeling Hoppenbrouwers Advocatuur

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 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.
Geschillencommissie Advocatuur: de commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor consumentzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf waar het kantoor betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar prijs-kwaliteitsgeschillen kunnen worden aanhangig gemaakt als de door het kantoor aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt;
- Geschillenregeling Advocatuur: de bij de geschillencommissie Advocatuur gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen advocaten en cliënten;
- Reglement Geschillencommissie Advocatuur: het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd.

Artikel 2: Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Hoppenbrouwers Advocatuur en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Hoppenbrouwers Advocatuur 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 cliënten vast te stellen;
3. 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 erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Hoppenbrouwers Advocatuur deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur (Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag; 070-3105310)
3. Informatie over de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur, met inbegrip van het Reglement Geschillencommissie Advocatuur, is te raadplegen op www.degeschillencommissie.nl en/of www.advocatenorde.nl en kan tevens worden opgevraagd bij de Geschillencommissie Advocatuur, de Nederlandse Orde van Advocaten en/of Hoppenbrouwers Advocatuur.

Artikel 5: Interne klachtprocedure

1. De cliënt kan een klacht indienen bij mevrouw A.M. Hoppenbrouwers (Verdilaan 175, 4837CM Breda), die daarmee functioneert als klachtenfunctionaris van Hoppenbrouwers Advocatuur
2. 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.
3. Degene over wie 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 over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

6. Indien met behulp van de kantoorklachtenregeling van Hoppenbrouwers Advocatuur een klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan de klager de klacht binnen twaalf maanden na de schriftelijke afhandeling daarvan voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur (postbus 90600, 2509 LP Den Haag). Geschillenbeslechting door de Geschillencommissie Advocatuur vindt plaats overeenkomstig het op dat moment geldende Reglement Geschillencommissie Advocatuur.

Artikel 6 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. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

Januari 2022