

KLACHTENREGELING

Goltstein en Ruyters advocaten en advocaat mevr. Mr. L.N. Hermans hechten grote waarde aan de tevredenheid van hun beider kantoren die onder één dak zitten en nauw samenwerken.

Wij zullen er alles aandoen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en te voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Hieronder staat beschreven wat u dan kunt doen.

Als u ontevreden bent over de totstandkoming en de uitvoering van een opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, dan verzoeken wij u uw bezwaren eerste voor te leggen aan de advocaat zelf. U kunt zich daarvoor echter ook wenden tot de klachtenfunctionaris, de heer mr. J. Goltstein.

Op het kantoor van mr. Hermans en het kantoor van mr. Goltstein en Mr. Ruyters wordt een klacht volgens de onderstaande kantoorklachtenregeling behandeld.

KANTOORLACHTENREGELING Mr. Hermans en Goltstein en Ruyters advocaten

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 belast is met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen advocaat mr. L.N. Hermans, advocaat mr. J.J.M. Goltstein en mr. M.C.L.G..J. Ruyters – Stevens en de cliënt.
2. Elk van de drie genoemde advocaten 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. Het behoud en de verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
4. De 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. Advocaat mr. Hermans en ook Goltstein en Ruyters advocaten hebben in de overeenkomst van opdracht via de 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 hebben dit in de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van de kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de geschillencommissie advocatuur die uitspraak doet bij wege van arbitraal vonnis of op verzoek van een consument door bindend advies.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt die klacht doorgeleid aan mr. J. Goltstein, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
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 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 op de hoogte van het oordeel van 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 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.

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 de klacht en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.