

KLACHTENREGELING Knuwer advocaten Alkmaar

Algemeen

De maatschap naar burgerlijk recht Knuwer advocaten Alkmaar (KvK-nummer: 80734820) is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur en kent een Klachtenregeling. De maatschap wordt hierna aangeduid met: “Knuwer advocaten Alkmaar”.

Klachten over en geschillen met Knuwer advocaten Alkmaar kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur. De cliënt kan klagen over de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van de declaratie. Hij kan ook schadevergoeding vragen tot een bedrag van € 10.000,00.

Deze Klachten- en geschillenregeling geldt naast de tuchtrechtelijke mogelijkheden via de deken en de tuchtrechter. Een klacht kan dus ook worden ingediend bij de deken van de Orde van Advocaten in Noord-Holland te Haarlem. Ook kan een cliënt in voorkomend geval een vordering op grond van toerekenbare tekortkoming met schadevergoeding instellen bij de burgerlijke rechter.

Knuwer advocaten Alkmaar is tegen de gevolgen van beroepsaansprakelijkheid verzekerd. In beginsel worden claims bij de verzekeraar gemeld, maar het staat Knuwer advocaten Alkmaar vrij om in zaken van gering belang daarvan af te wijken.

Vóórdat een klacht of een claim bij de Geschillencommissie of de deken wordt ingediend, moet de cliënt de kwestie eerst aanmelden bij de klachtenfunctionaris van Knuwer advocaten Alkmaar. Dat is mr. Harm van Lingen (harmvanlingen@knuweralkmaar.nl of 072-2001043).

De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling en probeert met de cliënt een oplossing te bereiken.

De Klachten- en geschillenregeling is van toepassing op alle advocaten en medewerkers van Knuwer advocaten Alkmaar. De klachtenfunctionaris is belast met de behandeling van alle tegen advocaten en medewerkers van Knuwer advocaten Alkmaar ingediende klachten en claims. Bij de behandeling van klachten en geschillen neemt de klachtenfunctionaris het bepaalde in artikel 6.28 van de Verordening op de Advocatuur in acht.

Voor de behandeling van klachten geldt de volgende klachtenregeling.

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;

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Knuwer advocaten Alkmaar, althans een bij Knuwer advocaten Alkmaar werkzame advocaat enerzijds en de cliënt anderzijds.
2. Iedere advocaat van Knuwer advocaten Alkmaar draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling 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 dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt via www.knuwer.nl. De advocaat wijst de cliënt bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Knuwer advocaten Alkmaar en/of de bij Knuwer advocaten Alkmaar werkzame advocaat hebben in de overeenkomst van opdracht 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 deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht ten aanzien van een advocaat die werkzaam is bij Knuwer advocaten Alkmaar of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen, dan wordt de klacht ingediend bij of doorgeleid naar mr. H. van Lingen (harmvanlingen@knuweralkmaar.nl) 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 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 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 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 klachten 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.