

Kantoorklachtenregeling

Artikel 1 - Definities

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 consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar het kantoor betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar prijs- / kwaliteitsgeschillen kunnen worden ahangig gemaakt als door het kantoor aangereikte oplossing niet tot tevredenheid heeft geleid.

Artikel 2 - Toepassingsbereik

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de advocaat en de cliënt.
- 2.2 Iedere advocaat 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. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 - Informatie bij aanvang dienstverlening

- 4.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt door publicatie op de website van Ben Touhami Advocatenkantoor.
- 4.2 Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

Artikel 5 - Interne klachtprocedure

- 5.1 Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. H. Ben Touhami, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
- 5.2 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.
- 5.3 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

- 5.4 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.
- 5.5 De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 5.6 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor het indienen en de behandeling van een klacht.

Artikel 6 - Geschillencommissie Advocatuur

- 6.1 Indien een klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost dan kan de klacht binnen twaalf maanden worden ingediend bij de Geschillencommissie Advocatuur.
- 6.2 De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak in de vorm van een arbitraal vonnis ten behoeve van zakelijke cliënten of in de vorm van een bindend advies ten behoeve van particuliere cliënten.
- 6.3 De Geschillencommissie Advocatuur is ook bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een maximum van € 10.000,00.
- 6.4 Ben Touhami Advocatenkantoor kan onbetaalde declaraties voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.
- 6.5 De Geschillencommissie behandelt de zaak volgens het reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie Advocatuur. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

Artikel 6 - Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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

Artikel 7 - Verantwoordelijkheden

- 7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 7.2 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- 7.3 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 - Klachtregistratie

- 8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 8.2 Eenmaal per jaar analyseert de klachtenfunctionaris de klachten.
- 8.3 Indien nodig doet de klachtenfunctionaris voorstellen aan Ben Touhami Advocatenkantoor om de dienstverlening te verbeteren.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar onze website www.bentouhami.nl.

Ben Touhami Advocatenkantoor, 1 september 2017