

JURIDISCH DOCUMENT

Kantoorklachtenregeling

Bent u ontevreden over onze dienstverlening, een declaratie of de uitvoering van de opdracht? Zo handelen wij uw klacht af.

KANTOOR

Acris Legal

mr. D.M. Schouten-Hennen

VERSIE

Geldende versie

acrislegal.nl

KVK-NUMMER

71527877Nederlandse Orde van
Advocaten

INHOUD

	Inleiding	Artikel 5	Interne klachtprocedure
Artikel 1	Begripsbepalingen	Artikel 6	Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling
Artikel 2	Toepassingsbereik	Artikel 7	Verantwoordelijkheden
Artikel 3	Doelstellingen	Artikel 8	Klachtregistratie
Artikel 4	Informatie bij aanvang dienstverlening	Artikel 9	Wet Kwaliteit Incassodienstverlening

Inleiding

Acris Legal hecht grote waarde aan de tevredenheid van haar cliënten en de kwaliteit van haar dienstverlening. Er zal dan ook alles aan worden gedaan om u zo goed als mogelijk van dienst te zijn. Mocht u desondanks toch ontevreden zijn over de kwaliteit van de dienstverlening, de hoogte van de declaratie en/of de uitvoering van de overeenkomst van opdracht, dan wordt u verzocht uw klacht via de kantoorklachtenregeling in te dienen.

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 Acris Legal als opdrachtgever en de cliënt als opdrachtgever, ook op onder verantwoordelijkheid van een advocaat werkzame personen.
2. Iedere advocaat van Acris Legal draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

ARTIKEL 3

Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- ◆ het vastleggen van een procedure om een klacht van een cliënt binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- ◆ het vastleggen van een procedure om de oorzaken van een klacht van een cliënt vast te stellen;
- ◆ behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- ◆ 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 acrislegal.nl. 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. Acris Legal heeft in 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.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank Noord-Holland, locatie Alkmaar.

ARTIKEL 5**Interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. Wendy Bond-Stroek, 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.

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. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

ARTIKEL 8**Klachtregistratie**

1. De klachtenfunctionaris registreert de ontvangen klachten 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.

ARTIKEL 9

Wet Kwaliteit Incassodienstverlening

1. Acris Legal is voor de geschilbeslechting voor geschillen over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten gesloten met Acris Legal of de kwaliteit van de dienstverlening als bedoeld in de Wet Kwaliteit Incassodienstverlening, alsmede door Acris Legal ingediende incassogeschillen aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur, www.degeschillencommissie.nl
2. De consument heeft de keuze om het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur dan wel aan de rechter.

Vragen over dit document?

Neem gerust contact op. Wij leggen graag uit wat er voor uw situatie geldt.

TELEFOON

085 130 2755

E-MAIL

info@acrislegal.nl

BEZOEKADRES

Havinghastraat 27, 1817 DA
Alkmaar