



recht
aan
tafel

Klachtenregeling Recht aan tafel 2017

Recht aan tafel hecht grote waarde aan de tevredenheid van onze cliënten. Ons kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Hieronder staat beschreven wat u dan kunt doen.

Onze interne klachtenregeling

Wanneer u ontevreden bent over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van onze dienstverlening of over de hoogte van de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen aan uw eigen advocaat. U kunt zich daarvoor echter ook wenden tot mr. Meinou van der Burg van Van der Burg advocatuur.

Bij de interne klachtenregeling gelden de volgende uitgangspunten:

- De betrokken advocaat probeert samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
- De betrokken advocaat dan wel de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
- Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- De classificatie van de klacht vindt als volgt plaats:
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat
 - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeenEen klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
- De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
- De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.
- Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.
- Eenmaal per jaar worden de klachtengegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken, en worden maatregelen ter verbetering voorbereid en gepland.

Wij zullen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen. Binnen vier weken kunt u onze schriftelijke reactie op uw klacht tegemoetzien. Mochten wij onverhoopt van deze termijn af moeten wijken, dan zullen wij u daarvan tijdig op de hoogte stellen, met vermelding van de reden en de termijn waarbinnen u een reactie van ons kunt verwachten.

Geschillencommissie Advocatuur

Mocht ons overleg onverhoopt in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Dat kan pas nadat u uw bezwaren eerst aan ons kantoor heeft voorgelegd. Deze weg staat ook voor u open wanneer ons kantoor niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren schriftelijk op uw klacht heeft gereageerd.

U kunt de klacht tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van ons kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur.

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 in het geval het geschil door een particuliere cliënt wordt aangebracht.

De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van de declaratie. Het kan ook zijn dat u vindt dat u recht heeft op schadevergoeding. De Geschillencommissie Advocatuur is ook bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal 10.000 euro. Hogere schadeclaims kunt u alleen voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer u de hoogte van de claim uitdrukkelijk beperkt tot maximaal 10.000 euro, waarbij u schriftelijk afstand doet van het meerdere.



Ons kantoor zelf kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

recht
aan
tafel

De Geschillencommissie behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

Adressen

Gegevens kantoorklachtenfunctionaris:

Van der Burg Advocatuur

Mr. M. Van der Burg

Assendorperstraat 29, Zwolle

T: 06 11 15 12 95

E: mail@vanderburgadvocatuur.nl

Postbus 1003 8001 BA Zwolle

Gegevens Geschillencommissie Advocatuur:

Secretaris Geschillencommissie Advocatuur

Bordewijklaan 46 (2e etage)

2591 XR Den Haag

tel. 070 - 310 53 10

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van ons kantoor en onze uiterste best zullen doen om een eventuele herhaling te voorkomen.

Recht aan tafel

Mariska Dorresteyn

2017