

Kantoorklachtenregeling Wiekeraad Advocatuur

Artikel 1 - begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

cliënt: natuurlijke persoon, dan wel (privaatrechtelijke of publiekrechtelijke) rechtspersoon die als gevolg van de totstandkoming van een overeenkomst van opdracht met Wiekeraad Advocatuur van de advocatuurlijke dienstverlening van Wiekeraad Advocatuur gebruik maakt, dan wel gebruik heeft gemaakt;

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

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht ten aanzien van advocatuurlijke dienstverlening tussen Wiekeraad Advocatuur als opdrachtnemer en een cliënt als opdrachtgever, tenzij door Wiekeraad Advocatuur en de cliënt uitdrukkelijk in de overeenkomst van opdracht of door middel van een ander schriftelijk document van deze kantoorklachtenregeling is afgeweken. Deze kantoorklachtenregeling laat de toepasselijkheid en reikwijdte van de geldende/van toepassing verklaarde Algemene Voorwaarden verder onverlet.

Het indienen van een klacht ontslaat een cliënt niet van de verplichting om binnen de daarvoor geldende termijnen aan betalingsverplichtingen van declaraties, ook terzake de kosten voor een in een dossier ingeschakelde derde te voldoen.

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. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. 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

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt door publicatie daarvan op de website van Wiekeraad Advocatuur en kan na een schriftelijk verzoek daartoe desgewenst ook op papier of per email worden verstrekt aan een klager.

De advocaat wijst de cliënt erop dat het kantoor deze kantoorklachtenregeling, die openbaar is gemaakt op de website www.wiekeraad.com, hanteert en dat deze van toepassing is op de advocatuurlijke dienstverlening.

Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling conform de interne klachtprocedure als bedoeld in artikel niet naar tevredenheid van de klager zijn opgelost, kunnen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlands rechter.

Wiekeraad

Advocatuur

Artikel 5 - interne en externe klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht in eerste instantie behandeld door mr. C.C.H. Wiekeraad, doch ingeval de klacht na behandeling dan nog niet is opgelost, wordt de klager doorgeleid naar advocaat mr. L.J.T. Hoksbergen van Hoksbergen Advocatuur te Zwolle, die daarmee optreedt als (externe) klachtenfunctionaris.
2. De klager stelt deze klachtenfunctionaris in een telefonisch onderhoud op de hoogte van zijn exacte klacht en de klachtenfunctionaris 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, die ook actief kan bemiddelen in de afhandeling van de klacht.
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 in eerste instantie telefonisch en desgewenst ook schriftelijk (per email) 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, onderschrijven de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 - geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 - verantwoordelijkheden

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

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

De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 - klachtregistratie

De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

Een klacht kan in meer onderwerpen worden ingedeeld.