

Klachtenregeling HarmsLegal B.V. hodn Harms advocatuur

I. Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

klacht - elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

klager - de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

klachtenprocedure - de op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

klachtenregeling - dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

klachtenfunctionaris - de persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

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 aanhangig gemaakt als de door het kantoor aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt.

Geschillenregeling Advocatuur - de bij de Geschillencommissie Advocatuur gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen advocaten en cliënten.

Reglement Geschillencommissie Advocatuur - het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd.

II. Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Harms Advocatuur en de cliënt.
2. Harms Advocatuur draagt zorg voor klachtenafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

III. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen 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 klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

IV. Informeren van de cliënt

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht er op dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening
2. Harms advocatuur heeft via de algemene voorwaarden opgenomen 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 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.
4. De advocaat meldt de cliënt dat het Reglement Geschillencommissie Advocatuur kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

V. De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken advocaat daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De klacht wordt doorgeleid naar de advocaat die als klachtenfunctionaris optreedt. Voor Harms advocatuur is dat mevrouw mr. K.A.M. van Kampen, van Kampenadvocatuur, Bordeslaan 365, 5223 MN 's Hertogenbosch, tel 073-6230233, karelijne@vankampenadvocatuur.nl.
3. De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
4. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht, binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht, of met opgaaf van redenen binnen een langere termijn, met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld, al dan niet vergezeld met aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd voor akkoord het oordeel over de klacht.
7. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

VI. Geheimhouding en kosteloze klachtenbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtenbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

VII. Registratie en classificatie van de klacht

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtenonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

VIII. Verantwoordelijkheden

1. De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en tijdige afhandeling van de klachten.
2. De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht en een eventuele oplossing.
3. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

U kunt uw klacht per e-mail indienen (info@harmsadvocatuur.nl) ter attentie van I. Harms.