

KLACHTENREGELING VAN GASTEL EN BAL ADVOCATEN

Kantoorklachtenregeling Van Gastel en Bal Advocaten

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 met wie een overeenkomst van opdracht is aangegaan en 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 Van Gastel en Bal Advocaten en de cliënt.
2. Niet geklaagd kan worden over de inhoud, de motivering of de wijze van totstandkoming van een beslissing van de klachtenfunctionaris, met inbegrip van de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard.
3. Van Gastel en Bal Advocaten 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. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Artikel 4 - informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt door publicatie op de website van Van Gastel en Bal Advocaten.
2. Van Gastel en Bal Advocaten heeft via 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 Rotterdam.

Artikel 5 - indienen klachten

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de heer mr. J.M. de Koning, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. Klachten dienen uitsluitend te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris, behoudens voor zover het een klacht betreft over werkzaamheden die de klachtfunctionaris in zijn hoedanigheid als advocaat heeft uitgevoerd. In dat geval benoemt de maatschap VGB Advocaten een andere klachtenfunctionaris.
3. Over de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris als zodanig kan niet worden geklaagd.
4. Een klager kan een klacht uitsluitend schriftelijk (derhalve niet per e-mail, sms, twitter of andere elektronische wijze) indienen bij Van Gastel en Bal Advocaten, ter attentie van de klachtenfunctionaris.
5. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
 - a. de naam, het adres en (eventueel) e-mailadres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. de aard (behandeling, bejegening of uitvoering van de dienstverlening door Van Gastel en Bal) en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht.
6. Klaagschriften die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
7. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
8. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.
9. Klachten dienen te worden ingediend binnen twee maanden nadat het feit waarover wordt geklaagd aan de cliënt kenbaar is geworden dan wel kenbaar had kunnen zijn.
10. Klachten ingediend na het verstrijken van de in de vorige zin genoemde termijn, behoeven door de klachtenfunctionaris niet in behandeling te worden genomen. Bepalend is het tijdstip waarop de klacht door Van Gastel en Bal Advocaten is ontvangen.

Artikel 6 - ontvangstbevestiging

Binnen maximaal veertien dagen na ontvangst van de klacht stuurt Van Gastel en Bal Advocaten de klager een ontvangstbevestiging, met bericht in hoeverre klager op grond van deze regeling in zijn klacht kan worden ontvangen. De ontvangstbevestiging bevat, in het geval dat de klager in zijn klacht kan worden ontvangen, in ieder geval de volgende gegevens:

- a. de datum waarop de klacht is ontvangen;
- b. de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
- c. de naam en het telefoonnummer van de klachtenfunctionaris;
- d. de mogelijkheid om de tekst van de klachtenregeling op te vragen.

Artikel 7 - geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Van Gastel en Bal Advocaten is niet verplicht een klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die is behandeld, of die langer dan twee maanden voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Van Gastel en Bal Advocaten is niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht stelt de klachtenfunctionaris de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8 - behandeling

1. 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.
2. Degene over wie is geklaagd, tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
3. Van Gastel en Bal Advocaten kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de klager of derden om nadere informatie verzoeken.
4. In iedere fase van de klachtbehandeling kan Van Gastel en Bal Advocaten nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden
5. Zodra Van Gastel en Bal Advocaten naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 9 - beslissing

1. Binnen een maand na ontvangst van een klacht neemt de klachtenfunctionaris één van de volgende beslissingen:
 - a. de klacht is ongegrond;
 - b. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
2. De beslissing en de consequenties daarvan worden door de klachtenfunctionaris gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager en aan degene over wie is geklaagd.
3. Indien een klacht niet binnen een maand kan worden afgehandeld, doet de klachtenfunctionaris daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager onder vermelding van de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.

Artikel 10 - afsluiting van een klacht

1. Een klacht wordt afgesloten indien:
 - a. de klager de klacht in trekt;
 - b. na bemiddeling of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte meer bestaat aan verdere behandeling van de klacht;
 - c. Van Gastel en Bal Advocaten de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld in artikel 9.

2. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

Artikel 11 - 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 12 - verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd, houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 13 - klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. Na de behandeling van de klacht, behoudt Van Gastel en Bal Advocaten in ieder geval het oorspronkelijke klaagschrift en een kopie van het schriftelijk beëindigingsbericht gedurende een periode van in ieder geval twee jaar.

Artikel 14 - slotbepaling

In de gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist uitsluitend Van Gastel en Bal Advocaten.