



GESCHILLENCOMMISSIE ADVOCATUUR

Ontevreden over onze dienstverlening?

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. Deze brochure geeft uitleg wat u dan kunt doen.

Onze interne klachtenregeling

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen aan uw eigen advocaat. U kunt zich daarvoor echter ook wenden tot één van de andere advocaten van ons kantoor.

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.

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.

Geschillencommissie Advocatuur

Ons kantoor is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur. Deze geschillencommissie bestaat sinds 1 juni 1999 en ressorteert onder Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor beroep en bedrijf (SGB) te 's-Gravenhage.

U kunt uw klacht tot uiterlijk twaalf 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 de zakelijke cliënten of in de vorm van een bindend advies in het geval 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. Hogere schadeclaims kunt u alleen voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer u de hoogte van de claim uitdrukkelijk beperkt tot maximaal € 10.000, waarbij u schriftelijk afstand doet van het meerdere.

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

De Geschillencommissie² 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:

OJV advocaten
Kloosterstraat 6
4701 KK Roosendaal
telefoon 0165-55 50 94
e-mail info@ojvadvocaten.nl

Secretaris Geschillencommissie Advocatuur
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
telefoon 070-310 53 10
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

-
- 1 vertalingen van de kantoorbrochure zijn op te vragen via helpdesk@advocatenorde.nl
 - 2 het wettelijk geregelde toezicht en tuchtrecht waarborgt een correct beroepsmatig handelen van advocaten. De aard van de procedure bij de Geschillencommissie Advocatuur is een andere: deze is bedoeld voor het beslechten van meningsverschillen over de kwaliteit van de dienstverlening en/of financiële aspecten daarvan, en laat die wettelijke waarborgen dus onverlet



**GESCHILLENCOMMISSIE
ADVOCATUUR**

1. Op onze dienstverlening is de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur van toepassing.
2. Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie legt u uw bezwaren eerst voor aan uw advocaat. Onze klachtenregeling of – brochure dient bij de behandeling van uw klacht als leidraad. U dient uw klacht voor te leggen binnen drie maanden na het moment waarop u kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot uw klacht aanleiding heeft gegeven.
3. Ons kantoor zal een oplossing voor het probleem altijd schriftelijk aan u bevestigen binnen vier weken na binnenkomst van uw klacht. Mocht ons kantoor uw bezwaren naar uw mening niet bevredigend opgelost hebben, dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Deze weg staat ook voor u open wanneer ons kantoor niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren deze schriftelijk heeft afgehandeld.
4. De Geschillencommissie Advocatuur behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij die commissie. U kunt het reglement vinden via www.degeschillencommissie.nl of opvragen bij de Geschillencommissie Advocatuur op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
5. U kunt uw klacht tot uiterlijk twaalf maanden na de schriftelijke reactie van ons kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur aan bovenstaand adres. Daarna vervalt deze mogelijkheid.
6. Ons kantoor kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.
7. Is sprake van dienstverlening aan een particuliere cliënt dan voorziet haar reglement in bindend advies, tenzij de cliënt zich binnen een maand na afhandeling van de klacht door ons kantoor wendt tot de gewone rechter. Ingeval van een incasso van een vordering op een particuliere cliënt is alleen sprake van bindend advies indien de cliënt het nog openstaande bedrag onder de Geschillencommissie stort. Doet hij dit niet dan is op de incasso arbitrage van toepassing.
8. De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van alle soorten declaraties. Daarnaast is de Geschillencommissie bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal € 10.000. U kunt hogere schadeclaims uitsluitend voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer u de hoogte van de schadeclaim beperkt tot € 10.000 en u schriftelijk afstand doet van het meerdere.
9. Uitspraken van de Geschillencommissie Advocatuur over de kwaliteit van de dienstverlening hebben geen gezag van gewijsde in een eventueel rechtsgeding bij de gewone rechter over schadeclaims van meer dan € 10.000. Dit betekent dat u in een mogelijk geding bij de gewone rechter over een schadeclaim van meer dan € 10.000 geen beroep kunt doen op een uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur.
10. De Geschillencommissie Advocatuur oordeelt met uitsluiting van de gewone rechter. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

KLACHTENREGELING VAN OJV ADVOCATEN

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat of door de onder verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen, 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 de 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.

Klachtenregistratieformulier

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

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.

2. DOELSTELLINGEN

De doelstelling van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen 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 klachten-behandeling;
4. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachten-analyse.

3. INFORMEREN VAN DE CLIËNT

De advocaat:

1. wijst de cliënt erop dat het kantoor een kostenloze klachtenregeling hanteert;
2. deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur;
3. 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.

4. 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 betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachten-functionaris.
3. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke en kostenloze afhandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
5. de beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.

6. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

5. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
2. de klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
3. de klacht wordt geclassificeerd
 - naar de wijze van indiening als
 - A. mondeling
 - B. schriftelijk
 - naar de aard van de klacht volgens de onderstaande categorieën
 - I. klachten over de werkwijze van/bejegening door de advocaat
 - II. klachten over de juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - IV. klachten over de praktijkvoering in het algemeen
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
5. Indien een klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier.

6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris stelt binnen een maand na ontvangst van de klacht de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
5. De klachtenfunctionaris doet bij afwijking van de termijn, bedoeld in

onderdeel d, daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager en degene over wie is geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven.

6. klager en degene over wie is geklaagd worden in de gelegenheid worden gesteld een toelichting te geven op de klacht.
7. Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
8. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

7. ANALYSE VAN DE KLACHTEN

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van de klachten periodiek verslag uit.
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
4. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8. INTERN BESPREKEN

1. Eenmaal per jaar worden de klachtengegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken.
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

9. PREVENTIEVE ACTIE

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist het kantoor over de te nemen maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de kantoorvergadering.