

Klachtenregeling DAVARO Advocatuur

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgever 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 opdrachtgever of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

Klachtenfunctionaris: de externe advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 toepassingsbereik

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen DAVARO Advocatuur en de opdrachtgever

De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

Het vastleggen van een procedure om klachten van de opdrachtgever binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;

Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van de opdrachtgever vast te stellen;

Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;

Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Oost-Brabant waar DAVARO Advocatuur is gevestigd.

Artikel 5 interne klachtprocedure

Indien de opdrachtgever het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mw. mr. Z.M. Mak van Mak Advocatuur, die daarmee optreedt als externe klachtenfunctionaris van DAVARO Advocatuur.

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.

De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de klachtenfunctionaris 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.

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 meerdere onderwerpen worden ingedeeld.