

Kantoorklachtenregeling Schelstraete c.s. Advocaten B.V.

Schelstraete c.s. Advocaten B.V. (hierna: “**Schelstraete**”) streeft naar hoogwaardige dienstverlening. Indien u onverhoopt ontevreden bent over het werk dat een advocaat dat een advocaat namens Schelstraete heeft uitgevoerd, of over een door Schelstraete aan u verzonden declaratie, verzoeken wij u uw klacht aan ons kenbaar te maken. Overeenkomstig deze procedure zoals vastgelegd in onderstaande kantoorklachtenregeling zullen wij uw klacht in behandeling nemen en er naar streven uw klacht binnen een redelijke termijn op te lossen.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- advocaat*: de aan Schelstraete verbonden advocaat dan wel de persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van de betreffende advocaat;
- cliënt*: de afnemer, al dan niet vertegenwoordigd, van de diensten van Schelstraete;
- klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klacht*: een geschil over (i.) de totstandkoming en/of de uitvoering van een opdracht, (ii.) de kwaliteit van de dienstverlening en/of (iii.) de hoogte van de aan de cliënt verzonden declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- klachtenfunctionaris*: mr. L.M. Schelstraete of mr. V. Zitman, de door Schelstraete aangewezen advocaten die belast zijn met de afhandeling van klachten.

Artikel 2: Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Schelstraete en de cliënt.
2. Schelstraete draagt zorg voor klachtenafhandeling 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 met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4: Informatie bij aanvang dienstverlening

Deze kantoorklachtenregeling is gepubliceerd op www.schelstraete.nl. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenkantoorregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

Artikel 5: Interne klachtenprocedure

1. De cliënt dient de klacht in binnen drie maanden na het moment waarop de cliënt kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen van de advocaat dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven. Indien een klacht na het verstrijken van de voornoemde periode van drie maanden is ingediend, kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klachtenfunctionaris zal de cliënt in dat geval zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht schriftelijk informeren over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht.

2. De cliënt dient de klacht schriftelijk in te dienen bij Schelstraete ter attentie van de klachtenfunctionaris. De cliënt verstrekt daarbij tenminste de volgende informatie:
 - (i.) de naam en adresgegevens van de cliënt;
 - (ii.) de naam van de advocaat tegen wie de klacht is gericht;
 - (iii.) een omschrijving van de klacht;
 - (iv.) het dossiernummer waarop de klacht betrekking heeft;
 - (v.) de vermelding dat de klacht via de kantoorklachtenregeling dient te worden behandeld;
 - (vi.) de datum van indiening van de klacht en ondertekening.
3. Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in lid 2 zal de klachtenfunctionaris de cliënt daarover na ontvangst van de klacht informeren. De cliënt wordt in dat geval in de gelegenheid gesteld om de ontbrekende informatie alsnog aan te leveren, bij gebreke waarvan de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling zal nemen. De klachtenfunctionaris zal de cliënt in het laatste geval schriftelijk informeren over het niet in behandeling nemen van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris stuurt na ontvangst van een complete klacht een ontvangstbevestiging aan de cliënt.
5. De klachtenfunctionaris stelt de advocaat over wie is geklaagd schriftelijk in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en de advocaat in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
6. De advocaat over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
7. De klachtenfunctionaris streeft er naar binnen vier weken na ontvangst van een complete klacht deze af te handelen 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 gegrondheid van de klacht zal worden gegeven.
8. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de advocaat over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
9. Ten aanzien van klachten over de hoogte van een declaratie geldt in afwijking van lid 1 en in aanvulling op lid 2 hetgeen is bepaald in artikel 6 van de algemene voorwaarden van Schelstraete: "*Klachten tegen de hoogte en/of aard en de duur van de verrichte werkzaamheden, zijn alleen binnen de betalingstermijn van 14 dagen van de declaraties mogelijk bij aangetekende brief. Daarnaast dienen klachten deugdelijk gemotiveerd te zijn.*" Indien de klacht hieraan niet voldoet, zal de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling nemen. De klachtenfunctionaris zal de cliënt in het laatste geval schriftelijk informeren over het niet in behandeling nemen van de klacht.

Artikel 6: Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en de advocaat 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 7: Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De advocaat 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 behandeling van de klacht.

4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8: Rechter

1. Indien een klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, kan de klager de klacht bij de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch aanhangig maken.
2. De klager en Schelstraete kunnen, in afwijking van de procedure zoals neergelegd in deze kantoorklachtenregeling, op elk gewenst moment gezamenlijk besluiten de behandeling van een klacht niet voort te zetten, in welk geval de klager de klacht bij de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch aanhangig kan maken.

Artikel 9: Klachtregistratie

De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

Artikel 10: Ingangsdatum

Deze kantoorklachtenregeling gaat in op 17 september 2020