



Klachtenregeling

Kantoorklachtenregeling Muntjewerf Advocatuur

1. Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens mr. Muntjewerf 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 die een klacht kenbaar maakt;

2. Toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen het kantoor Muntjewerf advocatuur en de cliënt. Mr. Muntjewerf draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Mr. Muntjewerf is aangesloten en staat geregistreerd bij de Geschillencommissie Advocatuur.

3. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel: – het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen; – het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten 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.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. Mr. Muntjewerf wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

5. Klachtprocedure

Op de dienstverlening van Muntjewerf advocatuur is de Klachten- en geschillenregeling Advocatuur van toepassing. Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie legt u uw bezwaren eerst bij advocaat mr. Muntjewerf neer. Mr. Muntjewerf tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen. U dient uw klacht voor te leggen binnen drie maanden na het moment waarop u kennis nam of redelijkerwijs had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot uw klacht aanleiding heeft gegeven. Mr. Muntjewerf streeft ernaar uw klacht binnen 4 weken af te handelen. De afwikkeling van de klacht zal altijd schriftelijk aan u worden bevestigd.

6. Geschillencommissie

Mocht mr. Muntjewerf uw bezwa(a)r(en) naar uw mening niet bevredigend hebben opgelost, dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. 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 opvragen bij de Geschillencommissie Advocatuur op het adres Postbus 90600 (2509 LP) te Den Haag. U kunt de klacht tot uiterlijk 12 maanden na de schriftelijke reactie van Muntjewerf advocatuur indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur aan bovenstaand adres.

De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak in de vorm van een arbitraal vonnis ten behoeve van zakelijke cliënten of in de vorm van een bindend advies in het geval dat het geschil door een particuliere cliënt wordt aangebracht. De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over de klachten die de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van de declaratie betreffen .

