

1) KLACHTENOPVANG VAN DER STEENHOVEN ADVOCATEN

1.1 INLEIDING

Van der Steenhoven advocaten N.V. hecht grote waarde aan de tevredenheid van onze cliënten. 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. Hieronder staat beschreven wat u dan kunt doen.

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 de klachtenfunctionaris van ons kantoor. Ons kantoor behandelt een klacht volgens een procedure, die staat beschreven in onze klachtenregeling, verder toegelicht in hoofdstuk 2 hieronder.

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. Zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken kunt u onze schriftelijk reactie op uw klacht tegemoet zien.

1.2 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 Den Haag.

U kunt de klacht tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van ons kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur.

Betreft het geschil een opdracht van een particuliere cliënt, dan voorziet het Reglement in bindend advies, tenzij de cliënt binnen één maand na de afhandeling van de klacht er toch voor kiest om naar de gewone rechter te gaan. In geval van incasso van een vordering op een particuliere cliënt is alleen sprake van bindend advies, indien de cliënt het nog openstaande bedrag onder de Geschillencommissie in depot stort. Doet hij of zij dit niet dan is op de incasso arbitrage van toepassing. 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 Geschillencommissie 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 is geen hoger beroep mogelijk.

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.

U kunt de Geschillencommissie bereiken op:

Secretaris Geschillencommissie Advocatuur
Bordewijklaan 46 (2e etage)
2591 XR Den Haag
Tel.: 070 - 310 53 10
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

www.degeschillencommissie.nl

1.3 TOT SLOT

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van ons kantoor en onze uiterste best zullen doen om een eventuele herhaling te voorkomen.

2) KLACHTENREGELING VAN DER STEENHOVEN ADVOCATEN

2.1 BEGRIPSOMSCHRIJVING

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door één van de advocaten of medewerkers, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure

Procedure van Van der Steenhoven advocaten voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Deze schriftelijke weergave van de klachtenprocedure van Van der Steenhoven advocaten.

Klachtenfunctionaris

Degene aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen bij Van der Steenhoven advocaten: Mr. J. van der Steenhoven

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- en/of kwaliteitsgeschillen en klachten 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.

2.2 DOELSTELLINGEN VAN DE KLACHTENREGELING

- Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen 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.
- Medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten.
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

2.3 INFORMEREN VAN DE CLIËNT

De advocaat:

- Wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.
- Deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.
- 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, www.degeschillencommissie.nl.

2.3 DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

- Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht wordt de betrokken advocaat of medewerker daarvan in kennis gesteld.
- De betrokken advocaat of medewerker tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.

- De betrokken advocaat of medewerker respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
- Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.
- Indien cliënt niet tevreden is met de (voorgestelde) afhandeling wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

2.5 REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

- Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
- De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
- De klacht wordt geclassificeerd

naar wijze van indiening als:

- A. mondeling
- B. schriftelijk

naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:

- I. klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat
- II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
- III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
- IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen

- Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
- Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, bevestigt de advocaat c.q. de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

2.6 VERANTWOORDELIJKHEDEN

- De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
- De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
- Van der Steenhoven Advocaten handelt de klacht binnen vier weken af.
- De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
- De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij Klachtenregeling Van der Steenhoven Advocaten.

3) KLACHTENREGISTRATIEFORMULIER

Datum binnenkomst klacht ¹	
Naam klachtontvanger	
Naam cliënt	
Nationaliteit	
Adres	
E-mailadres	
Telefoonnummer	
Mobiele telefoonnummer	
Faxnummer	
Dossiernummer zaak	
Betrokken advocaat	
Klachtomschrijving	
Besproken met betrokken advocaat op	
Indiening klacht	<input type="checkbox"/> mondeling <input type="checkbox"/> schriftelijk

CLASSIFICATIE KLACHT

Klasse I: Klachten over de werkwijze van/de bejegening door de advocaat	
<input type="checkbox"/>	onjuiste of krenkende uitlatingen
<input type="checkbox"/>	traagheid, laksheid, onvoldoende tijd en aandacht aan de zaak besteden
<input type="checkbox"/>	onvoldoende/onjuiste informering omtrent voortgang/ consequenties van de zaak
<input type="checkbox"/>	niet of niet tijdig stukken overleggen, onjuiste gegevens verstrekken
<input type="checkbox"/>	onvoldoende belangenbehartiging/ voorbereiding ter zitting/ niet (tijdig) aanwezig zijn op zitting
<input type="checkbox"/>	handelen zonder toestemming/ overleg
<input type="checkbox"/>	belangenverstremgeling
<input type="checkbox"/>	geheimhoudingsplicht schenden, informatie doorspelen aan derden/ pers, misbruik van kennis
<input type="checkbox"/>	beïnvloeding/ misleiding wederpartij/ derden/ rechter
<input type="checkbox"/>	confraternele correspondentie/ schikkingsonderhandelingen/ andere stukken in het geding brengen
<input type="checkbox"/>	fraude, valsheid in geschrifte, overig (aanzet tot) onrechtmatig optreden/ omkoperij
<input type="checkbox"/>	klachten m.b.t. de overneming van een zaak door een andere advocaat
<input type="checkbox"/>	intimidatie, chantage, dreigementen
<input type="checkbox"/>	ten onrechte geen rechtsbijstand willen verlenen/ terugtrekken uit de zaak

<input type="checkbox"/>	afspraken niet nakomen of frustreren		
<input type="checkbox"/>	zich rechtstreeks wenden tot cliënt wederpartij/ derden		
<input type="checkbox"/>	overig		
Klasse II: Klachten over juridische-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening			
<input type="checkbox"/>	geen of onvoldoende rechtsmaatregelen nemen, termijnen niet in acht nemen		
<input type="checkbox"/>	inhoudelijke fouten maken, onvoldoende resultaat bereiken		
<input type="checkbox"/>	geen of onjuiste advisering/ te weinig kennis van zaken hebben		
<input type="checkbox"/>	adviezen/ opdrachten cliënt in de wind slaan		
<input type="checkbox"/>	onnodig procederen/ kansloze werkzaamheden verrichten/ klager op kosten jagen		
<input type="checkbox"/>	ten onrechte overige (rechts-)maatregelen treffen		
<input type="checkbox"/>	ten onrechte beslag leggen/ faillissement aanvragen		
<input type="checkbox"/>	overig		
Klasse III: Klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening			
<input type="checkbox"/>	excessief declareren		
<input type="checkbox"/>	ten onrechte declareren/ voorschotten of griffierechten in rekening brengen/ verrekenen		
<input type="checkbox"/>	declaratie onvoldoende specificeren		
<input type="checkbox"/>	declareren, hoewel er een toevoeging is verleend		
<input type="checkbox"/>	overige declaratieperikelen		
<input type="checkbox"/>	cliënt niet of onvoldoende in de gelegenheid stellen gebruik te maken van de door de overheid gefinancierde rechtshulp		
<input type="checkbox"/>	financiële verplichtingen ten opzichte van de wederpartij/ derden niet nakomen		
<input type="checkbox"/>	overige toevoegingsperikelen		
<input type="checkbox"/>	overig		
Klasse IV: Klachten over de praktijkvoering in het algemeen			
<input type="checkbox"/>	onbereikbaar zijn/ telefoontjes en brieven niet (tijdig) beantwoorden		
<input type="checkbox"/>	dossier niet afgeven/ stukken kwijtraken		
<input type="checkbox"/>	overig		
Datum van invoering klachtenbestand			
Doorverwijzing naar klachtenfunctionaris	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee	Datum:

TE ONDERNEMEN STAPPEN

Door betrokken advocaat	
Door de klachtenfunctionaris	
Datum schriftelijke reactie	

naar client ³	
--------------------------	--

UITEINDELIJKE AFLOOP VAN DE KLACHT

Handtekeningen	
Betrokken advocaat:	Klachtenfunctionaris:

- De klacht dient aan het kantoor te worden voorgelegd binnen drie maanden na het moment waarop de cliënt kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen/nalaten van de advocaat dat aanleiding tot de klacht heeft gegeven.
- Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
- Het kantoor dient de klacht binnen vier weken na indiening schriftelijk afgehandeld te hebben.
- Tot twaalf maanden na schriftelijke afhandeling van de klacht door het kantoor kan de cliënt de zaak nog voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.
