

Kantoorklachtenregeling Advocatenkantoor van den Berg

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt 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 cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;

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

Artikel 2 toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Van Den Berg en de cliënt.

Deze kantoorklachtenregeling is eveneens van toepassing op klachten over onder verantwoordelijkheid van Advocatenkantoor Van Den Berg werkzame personen.

Als externe klachtenfunctionaris is aangewezen mr. M.P. Harten, advocaat ten kantore van Weski Advocaten te Rotterdam.

Artikel 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 vast te stellen;

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

De aansprakelijkheid van de advocaat voor eventuele beroepsfouten is steeds beperkt tot het bedrag, waarop de door de advocaat gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, te vermeerderen met het bedrag aan eigen risico, dat op grond van de voorwaarden van voornoemde verzekering voor rekening van de Advocaat komt. Deze aansprakelijkheidsverzekering voldoet minimaal aan hetgeen daaromtrent is voorgeschreven door de Nederlandse Orde van Advocaten.

Advocatenkantoor van den Berg

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

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

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

De advocaat heeft in de opdrachtbevestiging en/of de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd.

Klachten die na behandeling volgens deze kantoorklachtenregeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

Artikel 5 interne klachtprocedure

Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgestuurd aan de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris is mr. M.P. Harten, advocaat ten kantore van Weski Advocaten te Rotterdam, bereikbaar via m.p.harten@weski.nl en 06-24665416.

De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

De klachtenfunctionaris tracht samen met de klager en degene over wie is geklaagd tot een oplossing te komen.

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 en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

De aansprakelijkheid van de advocaat voor eventuele beroepsfouten is steeds beperkt tot het bedrag, waarop de door de advocaat gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, te vermeerderen met het bedrag aan eigen risico, dat op grond van de voorwaarden van voornoemde verzekering voor rekening van de Advocaat komt. Deze aansprakelijkheidsverzekering voldoet minimaal aan hetgeen daaromtrent is voorgeschreven door de Nederlandse Orde van Advocaten.

Advocatenkantoor van den Berg

Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd 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.

Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van eventueel contact en een mogelijke oplossing.

De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van 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.

De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Artikel 9 aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van de advocaat voor eventuele beroepsfouten is steeds beperkt tot het bedrag waarop de door de advocaat gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, te vermeerderen met het bedrag van het eigen risico dat op grond van de voorwaarden van die

De aansprakelijkheid van de advocaat voor eventuele beroepsfouten is steeds beperkt tot het bedrag, waarop de door de advocaat gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, te vermeerderen met het bedrag aan eigen risico, dat op grond van de voorwaarden van voornoemde verzekering voor rekening van de Advocaat komt. Deze aansprakelijkheidsverzekering voldoet minimaal aan hetgeen daaromtrent is voorgeschreven door de Nederlandse Orde van Advocaten.

Advocatenkantoor van den Berg

verzekering voor rekening van de advocaat komt. Deze beroepsaansprakelijkheidsverzekering voldoet minimaal aan hetgeen daaromtrent is voorgeschreven door de Nederlandse Orde van Advocaten.

Artikel 10 kantoorgegevens

Advocatenkantoor van den Berg

mr. F. (Frances) van den Berg

Bezoekadres: Regulusweg 5 (4e etage), 2516 AC Den Haag

Postadres: Postbus 97780, 2509 GD Den Haag

E-mail: vandenbergh@advocatenkantoorvandenbergh.nl

Telefoon: +31 (0) 6 48440402

Website: www.advocatenkantoorvandenbergh.nl

De aansprakelijkheid van de advocaat voor eventuele beroepsfouten is steeds beperkt tot het bedrag, waarop de door de advocaat gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, te vermeerderen met het bedrag aan eigen risico, dat op grond van de voorwaarden van voornoemde verzekering voor rekening van de Advocaat komt. Deze aansprakelijkheidsverzekering voldoet minimaal aan hetgeen daaromtrent is voorgeschreven door de Nederlandse Orde van Advocaten.