Brochure

interne Klachtenregeling

Trovatello Verstappen advocatuur en mediation
versie oktober 2022

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE INLEIDING

Ontevreden over onze dienstverlening?
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. Deze brochure geeft uitleg wat u dan kunt doen.

Onze interne klachtenregeling
Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie verzoeken wij u dit eerst voor te leggen aan uw eigen advocaat.

U kunt zich hiervoor echter ook rechtstreeks wenden tot de door ons kantoor als interne klachtenfunctionaris benoemde advocaat, mw. mr. Trovatello[1].

Deze klachtenfunctionaris zal uw klacht classificeren en in overleg met u een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen.

De inhoud van de interne klachtenregeling om ons kantoor[2] zal hierna in hoofdstuk 2 verder behandeld worden.

Mocht dit overleg onverhoopt in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden en dus uw ongenoegen wegnemen, kunt u de beslechting van die klacht vervolgens voorleggen aan de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten te 's-Hertogenbosch.

[1] Wanneer de klacht betrekking heeft op mw. mr. Trovatello is de aangewezen klachtenfunctionaris mr. Verstappen. Wanneer de klacht betrekking heeft op mr. Verstappen is de aangewezen klachtenfunctionaris mw. mr. Trovatello, tenzij zij een andere advocaat van een ander kantoor daartoe aanwijst.
[2] het kantoor Trovatello Verstappen advocatuur en mediation is de handelsnaam van de twee afzonderlijke advocatenpraktijken van mr. C. Trovatello (KvK-nummer 58690204) en mr. P.A.G. Verstappen (KvK-nummer 88078892)

HOOFDSTUK 2 INTERNE KLACHTENREGELING

§ 2.1 BEGRIPSOMSCHRIJVING

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 of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.

klachtenprocedure
De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

klachtenregeling
Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

klachtenfunctionaris
De advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

klachtenregistratieformulier
Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

§ 2.2 TOEPASSINGSBEREIK

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Trovatello Verstappen advocatuur en mediation[3] en de cliënt
2. Iedere advocaat van Trovatello Verstappen advocatuur en mediation draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

§ 2.3 DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn
1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen.
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
4. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten.
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

[3] daaronder aldus te begrijpen een opdracht van dienstverlening tussen de cliënt en mr. C.Trovatello of tussen de cliënt en mr. P.A.G. Verstappen

§ 2.4 INFORMEREN VAN DE CLIËNT

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Trovatello Verstappen advocatuur en mediation heeft in de overeenkomst van opdracht opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten te 's-Hertogenbosch (Leeghwaterlaan 26, 5223 BA 's-Hertogenbosch / info@advocatenorde-oostbrabant.nl)
4. Klachten die slechts betrekking hebben op een financieel geschil, waaronder met name discussies over de verschuldigdheid van het door de advocaat in rekening gebrachte honorarium en kosten, die na behandeling op grond van deze klachtenregeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.

§ 2.5 DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar een van de advocaten van het kantoor, niet zijnde de advocaat die voor de desbetreffende cliënt heeft opgetreden. Deze advocaat treedt daarmee op als klachtenfunctionaris.
2. 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.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. 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.
5. 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.
6. 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.

§ 2.6 GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTBEHANDELING

1. De klachtenfunctionaris en degene 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.

§ 2.7 VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene 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 afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

§ 2.8 KLACHTREGISTRATIE

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. 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.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.