

Klachtenregeling

Ontevreden over onze dienstverlening?



Advocatenkantoor Boukich doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Desondanks kan het voorkomen dat u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening. Om zo snel en adequaat mogelijk te kunnen reageren op uw klachten zijn wij aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur.

Kantoorklachtenregeling Advocatenkantoor Boukich

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, de hoogte van de declaratie, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, 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 advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 toepassingsbereik 1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Boukich en de cliënt. 2. Klachten van een schuldenaar over Advocatenkantoor Boukich als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 4, tweede lid, onderdeel b, en artikel 13, vijfde lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.

3. Advocaat van Advocatenkantoor Boukich draagt zorg voor klachtafhandeling 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 klagers vast te stellen; c. voorzien in een wettelijke plicht, 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 1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht of de schuldenaar jegens advocaten bij het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening. 2. Advocatenkantoor Boukich 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 geschillencommissie.

Artikel 5 interne klachtprocedure 1. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de heer mr. A. el Aqde van Doorn CS BV, die daarmee optreedt 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 klager 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. Artikel 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.

Artikel 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. Artikel 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.

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren allereerst voor te leggen aan ons kantoor. U dient uw bezwaren te melden binnen drie maanden na het moment waarop u kennis nam van het handelen of nalaten dat tot uw klacht aanleiding heeft gegeven. U richt uw schriftelijke klacht aan ons kantoor via info@advocatenkantoorboukich.nl.

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. Mocht ons overleg in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden, kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur.

Geschillencommissie Advocatuur



de geschillencommissie

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.

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.

Ons kantoor kan zelf onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. Wij hebben echter ook de bevoegdheid de gewone rechter in te schakelen.

De Geschillencommissie behandelt zaken volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie Advocatuur oordeelt met uitsluiting van de gewone rechter. 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 het geschil door een particuliere cliënt wordt aangebracht. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

U kunt uw klacht richten aan de secretaris van de Geschillencommissie Advocatuur, postbus 90600, 2509 LP te Den Haag. De Geschillencommissie Advocatuur is gevestigd aan de Bordewijklaan 46 (2e etage), 2591 XR te Den Haag en is te bereiken op telefoonnummer: 070-3105310.