

Kantoorklachtenwijzer Merhottein | Kanning Advocaten & Mediators

Dit is de klachtenregeling van Merhottein|Kanning Advocaten & Mediators. In deze regeling wordt uitgelegd hoe Merhottein|Kanning met een klacht omgaat. U dient deze regeling altijd in samenhang te lezen met de toepasselijke algemene voorwaarden van Merhottein|Kanning.

Hoewel Merhottein|Kanning altijd naar het beste resultaat voor u streeft, kan het toch voorkomen dat u niet tevreden bent over de manier waarop uw advocaat de zaak behandelt. In de eerste plaats neemt u contact op met uw advocaat om te proberen om samen tot een oplossing te komen. Indien u daar niet in zou slagen, dan wordt hieronder de wijze weergegeven waarop u een klacht kunt indienen.

Algemene klachtenregeling

Kantoorklachtenregeling

Merhottein|Kanning Advocaten & Mediators beschikt, conform artikel 6.28 op de Verordening van de advocatuur, over een kantoorklachtenregeling. Dit betekent dat er op ons kantoor een klachtenfunctionaris is die uw klacht in behandeling kan nemen. In de kantoorklachtenregeling staat beschreven hoe uw klacht behandeld wordt. De kantoorklachtenregeling is als bijlage aan deze klachtenwijzer gehecht.

De klachtenfunctionaris van Merhottein|Kanning Advocaten & Mediators is mevrouw mr. S.A. Merhottein. Indien mr. Merhottein uw advocaat is en u heeft een klacht over haar, dan wordt uw klacht behandeld door mevrouw mr. M.A. Kanning.

Indien u niet samen met uw klachtenfunctionaris tot een oplossing komt, dan kunt u zich wenden tot de Deken binnen het arrondissement Noord-Holland of tot een van de hieronder genoemde klachtencommissies.

Een klacht indienen bij de Deken

Alle advocaten vallen onder het tuchtrechtelijk toezicht van de Nederlandse Orde van Advocaten. Binnen ieder arrondissement is er een Deken werkzaam die toezicht houdt op de advocaten binnen het desbetreffende arrondissement. De Deken is zelf ook een advocaat. Merhottein|Kanning Advocaten & Mediators ligt in het arrondissement Noord-Holland.

Wanneer u zich tot de Deken wendt met een klacht, dan kan de Deken u op eventuele andere mogelijkheden wijzen om uw klacht in te dienen. Ook is het mogelijk dat de Deken zal bemiddelen tussen u en uw advocaat. Als de bemiddeling slaagt, dan worden de gemaakte afspraken vastgelegd door u, door uw advocaat en door de Deken. Lukt het niet om te bemiddelen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de tuchtrechter. In dat geval zal de Deken een advies geven over uw klacht. U en uw advocaat worden in de gelegenheid gesteld om zich schriftelijk over de klacht uit te laten. Het advies van de Deken is niet bindend. Als u het niet eens bent met het advies van de Deken, dan kunt u naar de tuchtrechter. De tuchtrechter kan een uitspraak doen die wel bindend is.

Voor meer informatie kunt u terecht op de website van de Nederlandse Orde van Advocaten (www.advocatenorde.nl). U kunt ook contact opnemen met de plaatselijke Orde, bereikbaar op telefoonnummer 023-5530180, op postadres Postbus 5495, 2000 GL Haarlem of via e-mail: info@advocatenorde-nh.nl.

De Geschillencommissie Advocatuur

Merhottein|Kanning Advocaten & Mediators is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur. Deze commissie behandelt klachten van consumenten tegen advocaten. Dit zijn advocaten die de consument hebben bijgestaan. Een eventuele schadevergoeding mag niet hoger zijn dan € 10.000,=.

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- onvrede over de kwaliteit van de dienstverlening
- klachten over de hoogte van de rekening van de advocaat.

Klachten die uitsluitend van tuchtrechtelijke aard zijn, kunnen niet door de Geschillencommissie Advocatuur behandeld worden. Deze klachten kunnen bij de Deken worden ingediend. Meer informatie over de Geschillencommissie Advocatuur kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl.

Kwaliteitsregister Mediators federatie Nederland (Mfn)

Indien u niet tevreden bent over het functioneren van uw Mfn-registermediator, maakt u uw ongenoegen dan eerst kenbaar aan de mediator. Blijft u hierna echter ontevreden, dan kunt u nadat de mediation is beëindigd tot twaalf maanden na beëindiging een klacht indienen bij de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM). Bij Merhottein|Kanning Advocaten & Mediators is mevrouw mr. S.A. Merhottein ingeschreven als Mfn-mediator.

Disclaimer

De klachtenwijzer is een hulpmiddel bedoeld voor de klachten van Merhottein|Kanning Advocaten & Mediators. Bij het samenstellen van deze klachtenwijzer is de grootst mogelijke zorgvuldigheid betracht. Mocht u vragen hebben over het gebruik of de inhoud van deze klachtenwijzer, laat ons dit dan weten door het sturen van een e-mail naar info@mk-advocaten.nl.

Merhottein|Kanning Advocaten & Mediators accepteert geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik van, of door informatie aangeboden in deze klachtenwijzer of op de website of door onvolledigheid op welke manier dan ook. Voor de volledige bepalingen betreffende de omvang van de aansprakelijkheid van Merhottein|Kanning Advocaten & Mediators wordt verwezen naar de Algemene Voorwaarden Merhottein|Kanning Advocaten & Mediators die (mede) op deze klachtenwijzer van toepassing zijn. Deze klachtenwijzer bevat verwijzingen naar websites van derden en Merhottein|Kanning Advocaten & Mediators is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het gebruik van websites van derden.

1. Begripsomschrijving

klacht

elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

klager

de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

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 persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

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-/kwaliteitsgeschillen 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. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen.
2. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
3. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten.
4. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informeren van de cliënt

De advocaat

1. wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.
2. deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.
3. 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.

4. De interne klachtenprocedure

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

3. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.
6. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

5. Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht
3. 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
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

6. Verantwoordelijkheden

1. De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

7. Analyse van de klachten

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit.
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
4. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8. Intern bespreken

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken.
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

9. Preventieve actie

1. *Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist het kantoor over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.*
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de kantoorvergadering.