



Klachtenregeling

Maartje Schaap Strafrechtadvocaten doet er alles aan om de cliënt zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat een cliënt ontevreden is over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Daarvoor is deze klachtenregeling geschreven.

INTERNE KLACHTENREGELING

1. In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:
 - klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens cliënt jegens de advocaat of, jegens 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;
 - klachtenfunctionaris: de directie, die is belast met de afhandeling van de klacht, mevrouw mr. M.R.M. Schaap;
2. Wanneer een cliënt ontevreden is over de uitvoering van de met ons gesloten overeenkomst, de kwaliteit van onze dienstverlening of over de hoogte van de declaratie verzoeken wij de bezwaren eerst voor te leggen aan de eigen behandelende advocaat. Cliënten kunnen zich echter ook wenden tot onze klachtenfunctionaris mevrouw mr. M.R.M. Schaap.
3. De kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen kantoor en de cliënt. Kantoor draagt zorg voor een correcte klachtafhandeling.
4. Doelstellingen

De kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

 - a. het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
 - b. het vastleggen van een procedure om oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
 - c. het behoud en verbetering van bestaande relaties;
 - d. medewerkers te trainen in adequaat te reageren op klachten;
 - e. de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.
5. De klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht.



6. Mocht een cliënt een klacht aan de klachtenfunctionaris voorgelegd willen hebben dan geeft kantoor de voorkeur aan een schriftelijke klacht. De klacht kan zowel per post als per e-mail: m.schaap@maartjeschaapstrafrecht.nl gestuurd worden.
7. Binnen twee werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht zullen wij klager een ontvangstbevestiging sturen.
8. Wij zullen in overleg met de klager zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. De overeengekomen oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan de klager bevestigen.
9. Uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de schriftelijke klacht ontvangt de klager ofwel een inhoudelijke reactie op de klacht dan wel een uitnodiging voor een gesprek naar aanleiding van de klacht.
10. Indien klager zijn klacht mondeling wenst toe te lichten dan kan klager dat bij zijn klaagschrift aangeven, klager zal dan een uitnodiging voor een gesprek ontvangen.
11. Maartje Schaap Strafrechtadvocaten streeft ernaar om tot een oplossing met klager te komen en zal indien klager daarmee instemt de Deken van de Orde van Advocaten Noord-Nederland kunnen verzoeken om te bemiddelen in de klachtafdoening.
12. Geheimhouding is onder alle omstandigheden gewaarborgd.
13. Klager is geen vergoeding verschuldigd voor het indienen van een klacht.
14. Alle klachten worden behoorlijk geregistreerd door middel van een klachtendossier, per klacht.
15. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
16. De klachtenfunctionaris brengt geregeld verslag uit over (de afhandeling van de) klachten en doet aanbevelingen en/of neemt maatregelen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.
17. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.
18. Maartje Schaap Strafrechtadvocaten is aangesloten bij de Geschillen commissie Advocatuur. Cliënten kunnen de klacht tot uiterlijk twaalf



maanden na de datum van de schriftelijke reactie van het kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur.

De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak in de vorm van een arbitraal vonnis of in de vorm van een bindend advies indien het geschil aanhangig wordt gemaakt door de cliënt.

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 de cliënt vindt dat hij/zij recht heeft op een schadevergoeding. De Geschillencommissie Advocatuur is ook bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een maximum van € 25.000,--. Hogere schadeclaims kan de cliënt alleen voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer cliënt de hoogte van de claim uitdrukkelijk beperkt tot maximaal € 25.000,--, waarbij de cliënt schriftelijk afstand doet van het meerdere.

De Geschillencommissie behandelt de zaak volgens het reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie Advocatuur. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.