

Klachtenregeling Booij Bickers B.V.

Booij Bickers B.V. hecht grote waarde aan de kwaliteit van de praktijkvoering. Wij doen er alles aan om cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat een cliënt een klacht heeft over een advocaat, één van onze medewerkers of onze praktijkvoering. Deze klacht wordt volgens de navolgende regeling behandeld.

1. Begrippen

Kantoorklachtenregeling:

Het onderhavige document, waarin de procedure ten aanzien van de afhandeling van klachten wordt beschreven.

Klacht:

Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgever 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 opdrachtgever of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.

Klachtenfunctionaris:

Een partner van het kantoor die de klachtbehandeling op zich neemt. Dit is altijd een ander dan degene tegen wie de klacht is gericht.

Klachtenprocedure:

De door Booij Bickers B.V. gehanteerde procedure ten aanzien van de afhandeling van klachten.

Geschillencommissie Advocatuur:

De Geschillencommissie behandelt klachten van ondernemers tegen hun eigen advocaat en behandelt klachten van advocaten tegen hun cliënt, zoals onvrede over de kwaliteit van de dienstverlening en klachten over de hoogte van de rekening. Indien de schadevergoeding hoger is dan € 10.000,-, kan de Geschillencommissie het geschil alleen behandelen wanneer uitdrukkelijk wordt afgezien van de aanspraak op een hogere schadevergoeding dan € 10.000,-.

2. Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Booij Bickers B.V. en de opdrachtgever.
2. Iedere advocaat van Booij Bickers B.V. draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

3. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van opdrachtgevers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van opdrachtgevers vast te stellen.
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
4. Medewerkers te trainen in gericht reageren op klachten.
5. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Boij Bickers B.V. wijst de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert.
2. Boij Bickers B.V. deelt de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht mee dat onoplosbare klachten kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur, ter verkrijging van een bindende uitspraak (zie sub 26 in de Algemene Voorwaarden van Boij Bickers B.V.).
3. Het Reglement Geschillencommissie Advocatuur is beschikbaar op de website van de Geschillencommissie Advocatuur of is op te vragen bij het secretariaat van de Geschillencommissie op het volgende adres postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

5. Interne klachtenprocedure

1. Wanneer de opdrachtgever de advocaat, op wie de klacht ziet, schriftelijk heeft benaderd, tracht de betrokken advocaat samen met de opdrachtgever tot een oplossing te komen.
2. Indien de opdrachtgever niet met de betrokken advocaat tot een bevredigende oplossing komt, wordt de klacht voorgelegd aan de klachtenfunctionaris van Boij Bickers B.V.
3. Indien Boij Bickers B.V. en de opdrachtgever er onderling niet uitkomen, dan wordt het geschil voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.
4. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling met inachtneming van de onderhavige kantoorklachtenregeling.
5. De betrokken advocaat respectievelijk 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.
6. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
7. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de interne behandeling van de klacht.
8. 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.

6. Registratie

1. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
2. Er wordt een onderscheid gemaakt naar aard van de klacht volgens de volgende categorieën:
 - a. Klachten over de werkwijze van de advocaat.
 - b. Klachten over juridische-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening.
 - c. Klachten over financiële aspecten van de dienstverlening.
 - d. Klachten over de praktijkvoering in het algemeen.
3. Een klacht kan in meerdere categorieën worden ingedeeld.

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.

8. Analyse van de klachten

1. 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.
2. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.