

Klachtenregeling van advocatenkantoor mr. Y.L.S. Schipper handelend onder de naam Advocaten van DeJurist

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. kantoor: advocatenkantoor mr. Y.L.S. Schipper, gevestigd te Maastricht;
- b. advocaat: iedere aan het kantoor verbonden advocaat, advocaat-stagiair of persoon die onder verantwoordelijkheid van het kantoor werkzaamheden verricht;
- c. klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger;
- d. klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van een declaratie;
- e. klachtfunctionaris: de door het kantoor aangewezen persoon die belast is met de behandeling van klachten, zijnde advocaat mr. C. Mohr, van Mohr advocatuur, Boschstraat 45,6211 AT Maastricht, bereikbaar onder telefoonnummer 043-208 60 30.

Artikel 2 – Doel van de regeling

Deze regeling heeft tot doel:

klachten van cliënten zorgvuldig, tijdig en op een transparante wijze te behandelen;
zo mogelijk in der minne tot een oplossing te komen;
de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken en te verbeteren.

Artikel 3 – Toepassingsbereik

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere opdracht die door het kantoor wordt aanvaard. Iedere cliënt kan zich op deze klachtenregeling beroepen.

Artikel 4 – Indiening van een klacht

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtfunctionaris van het kantoor via: e-mail: mohr@mohradvocaat.nl

Artikel 5 – Klachtfunctionaris

De klachtfunctionaris behandelt de klacht zorgvuldig, onpartijdig en met inachtneming van vertrouwelijkheid.

Artikel 6 – Ontvangstbevestiging

Het kantoor bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk.

Artikel 7 – Behandeling van de klacht

De klachtfunctionaris stelt de betrokken advocaat of medewerker van de klacht in kennis en stelt deze in de gelegenheid daarop te reageren.

De klachtfunctionaris kan nadere stukken of inlichtingen opvragen indien dit voor een zorgvuldige beoordeling nodig is. Het kantoor streeft ernaar de klacht in onderling overleg op te lossen.

Artikel 8 – Termijn van afhandeling

Het kantoor streeft ernaar de klacht binnen vier weken na ontvangst inhoudelijk af te handelen.

Indien afhandeling binnen deze termijn niet mogelijk is, wordt klager daarover vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk geïnformeerd, met vermelding van de reden van vertraging en de nieuwe termijn.

De klacht wordt in beginsel uiterlijk binnen acht weken na ontvangst afgehandeld, behoudens bijzondere omstandigheden.

Artikel 9 – Uitkomst

De klachtfunctionaris deelt schriftelijk aan klager en de betrokken advocaat of medewerker het oordeel mede over de gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Artikel 10 – Externe geschilbeslechting

Indien de klacht na behandeling overeenkomstig deze regeling niet tot een oplossing leidt, kan klager het geschil voorleggen aan de rechtbank Limburg, onverminderd het recht om een klacht in te dienen bij de deken.

Artikel 12 – Vertrouwelijkheid en dossierregistratie

De klacht en de correspondentie daarover worden vertrouwelijk behandeld, met inachtneming van de op het kantoor rustende wettelijke en beroepsrechtelijke verplichtingen.

Het kantoor houdt een intern klachtendossier bij van ontvangen klachten, de wijze van behandeling en de uitkomst daarvan.

De klachtgegevens worden door het kantoor gebruikt voor kwaliteitsbewaking en verbetering van de dienstverlening.

Artikel 13 – Geen kosten

Aan de behandeling van een klacht door het kantoor zijn voor klager geen kosten verbonden.

Artikel 14 – Bekendmaking

Deze klachtenregeling wordt aan cliënten op verzoek toegezonden.

Deze klachtenregeling kan worden opgenomen in de opdrachtbevestiging en/of algemene voorwaarden.

Artikel 15 – Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling geldt voor alle aan het kantoor verstrekte opdrachten.