

Interne klachtenregeling

Art. 1 - Algemeen

Deze interne klachtenregeling is openbaar inzichtelijk en heeft tot doel klachten en/of uitingen van ongenoegen, althans uitingen die als dusdanig kunnen worden gekwalificeerd op een proactieve wijze te behandelen, waarbij het doel zal zijn het vinden van een passende oplossing voor partijen.

Art. 2 - Uitzonderingen

2.1 Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor situaties zoals omschreven in **art. 11 lid 3 van de op onze dienstverlening vigerende algemene – en dienstvoorwaarden**.

2.2 Voorts is deze klachtenregeling is niet bedoeld ter voorkomen of betwisten van opschorting en/of ontbinding van lopende contracten als gevolg van het onbetaald laten van facturen van aanbieder.

2.3 Voorts is deze klachtenregeling niet van toepassing inzake klachten jegens een ingeschakelde derden en/of de rechtspraak.

Art. 3 - Beroep op de interne klachtenregeling

3.1 Indien cliënt niet tevreden is over de dienstverlening kan cliënt aan de hand van deze interne klachtenregeling zijn/haar klacht kenbaar maken. De klacht wordt onverwijld – dit wil zeggen per direct - in behandeling genomen. Het streven is de klacht binnen twee (2) weken af te handelen, maar in sommige situaties kan voor een goede oplossing de behandeling langer duren.

3.2 De bepalingen uit de algemene- en dienstvoorwaarden van aanbieder zijn te allen tijde van toepassing en leidend ook voor deze klachtenregeling.

Art. 4 - Termijn & verval

4.1 Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondelinge of schriftelijke gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door of namens de cliënt kenbaar gemaakt, dient op straffe van verval te worden voorgelegd binnen uiterlijk één maand (30 dagen) na het moment waarop de cliënt kennisnam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen en/of nalaten dat aanleiding tot de klacht heeft gegeven.

4.2 Indien de termijn zoals genoemd in **art. 4 lid 1** zal worden overschreden is het aan cliënt te stellen en bewijzen waarom de klacht redelijkerwijs niet eerder kon worden kenbaar gemaakt. Het is aan aanbieder te bepalen of de aangevoerde gronden voldoende basis geven om de klacht alsnog in behandeling te nemen.

Art. 5 - Procedureverloop

5.1 Wanneer een cliënt op enigerlei wijze ons benadert met een klacht, dan dient de betrokken jurist, advocaat en/of gerechtsdeurwaarder daarvan eerst in kennis te worden gesteld.

5.2 De betrokken jurist, advocaat en/of gerechtsdeurwaarder tracht te allen tijde eerst samen met de cliënt tot een oplossing te komen. Voorts draagt de betrokken jurist, advocaat en/of gerechtsdeurwaarder de zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling en – indien van toepassing – dwingendrechtelijke wetgeving die geldt voor de betreffende beroepsgroep.

5.3 De beslissing (*zie: art. 7*) op de klacht wordt aan de cliënt schriftelijk medegedeeld.

Art. 6 - Geheimhouding

6.1 Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd. De beslissing op de klacht wordt derhalve uitsluitend aan de cliënt medegedeeld.

6.2 Partijen zijn te allen tijde tot geheimhouding gehouden aanhangig de behandeling van de klacht, alsook omtrent de inhoud van de klacht tot er een onherroepelijk eindoordeel is.

6.3 Niet naleven van de geheimhouding kan de cliënt jegens aanbieder schadeplichtig maken voor alle (gevolg)schades.

Art. 7 - Beslissing

7.1 Het streven is binnen twee weken een beslissing te nemen over de klacht.

7.2 De cliënt krijgt een verslag ter zake zijn/haar klacht toegezonden. Wanneer de klacht van de klant naar tevredenheid wordt afgehandeld, zal de klacht, alsmede de oplossing geanonimiseerd worden gedocumenteerd. Deze gegevens zullen worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.

Art. 8 - Geen gewenste oplossing

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld zal cliënt erop gewezen worden dat hij/zij het volgende kan doen:

- De klacht neerleggen bij de Nederlandse Orde van Advocaten, indien de klacht zich tot een advocaat richt;
- De klacht neerleggen bij de Koninklijke Beroepsorganisatie voor Gerechtsdeurwaarders, indien de klacht zich tot een (kandidaat/ toevoegend) gerechtsdeurwaarder richt;
- De klacht neerleggen bij de civiele rechter, indien de klacht zich tot een jurist richt;

Art. 9 - Kosten behandeling klacht

9.1 De behandeling van een klacht binnen de interne klachtenregeling brengt geen kosten met zich mee, behoudens indien cliënt zelf derde inschakelt.

9.2 Een ingediende klacht schort nimmer (eventuele) betaaltermijnen op. De klachtenregeling kan derhalve niet worden ingezet met het doel een betaaltermijn te verruimen.

9.3 Indien een klacht niet kan worden afgehandeld met de interne klachtenregeling kunnen er mogelijk kosten in rekening worden gebracht door derden instellingen voor de behandeling van een klacht, alsmede een hieruit voortvloeiende proceskostenveroordeling bij verlies.

9.4 Indien cliënt ervoor kiest zich gedurende de interne behandeling bij te laten staan door een derde komen deze kosten nimmer voor vergoeding in aanmerking.

Art. 10 - Uitkomsten van de behandeling

10.1 Indien een klacht als (deels) gegrond wordt aangemerkt zullen partijen in overleg treden omtrent een passende oplossing te vinden met als doel een plan van aanpak om de klacht op te lossen.

10.2 Indien een klacht als ongegrond wordt aangemerkt zal cliënt worden geïnformeerd omtrent de redenen van de ongegrondverklaring van de klacht.

10.3 Het is niet mogelijk indien er sprake is van de bepaling in **art. 10.2** de klacht opnieuw voor te leggen. De bepalingen in **art. 8** treden in werking.

Art. 11 - Motiveringsplicht

11.1 Aanbieder is jegens cliënt verplicht – indien de klacht in behandeling is genomen – om de uitkomsten van de behandeling van de klacht aan cliënt te motiveren.

11.2 Een motivering kan summier van aard zijn, doch te allen tijde blijft het streven een uitgebreide motivering aan cliënt kenbaar te maken.

Art. 12 - Toepasselijkheid & geschillen

12.1 Ook een klacht die zich richt tegen deze klachtregeling wordt in beginsel in behandeling genomen onder de bepalingen van deze klachtenregeling.

12.2 Het is niet mogelijk een klacht op een andere wijze in behandeling te nemen dan op basis van deze klachtenregeling.

12.3 Geschillen inzake de behandeling van een klacht, alsook deze klachtenregeling zelf dienen te worden voorgelegd aan hiertoe bevoegde Nederlandse rechter.

12.4 Uitsluitend de Nederlandse rechter is bevoegd.



Rechtsbijstandvoorzzp, bv -en mkb.nl
Juristen | Mediators | Fiscalisten