

KLACHTENREGELING

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt 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 cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2: Toepassingsbereik

2.1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen ALDEN, uitgevoerd door één of meer advocaten, en de cliënt.

2.2. Klachten van een schuldenaar over ALDEN als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 4, tweede lid, onderdeel b, en artikel 14, derde lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.

2.3. Iedere advocaat van ALDEN draagt zorg voor de afhandeling van een klacht conform deze klachtenregeling.

Artikel 3: Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel: (a) het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen; (b) een procedure vast te leggen om de oorzaken van klachten van klagers vast te stellen; (c) bestaande relaties te behouden en te verbeteren; (d) medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten; en (e) de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Artikel 4: Informatie bij aanvang dienstverlening

4.1. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht of de schuldenaar jegens advocaten bij het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

4.2. ALDEN heeft in de overeenkomst van opdracht verwezen naar deze kantoorklachtenregeling, die op de website van ALDEN (www.aldenlaw.nl) in te zien en te downloaden is.

4.3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Rechtbank Oost-Brabant.

Artikel 5: Interne klachtprocedure

5.1. Indien een klager ALDEN benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar Mr D.J.J.

Folgering, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Indien de klacht betrekking heeft op Mr. D.J.J. Folgering zal mr. N.J. Meuwese als klachtenfunctionaris optreden.

5.2. De klachtenfunctionaris stelt de advocaat over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en de advocaat over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven.

5.3. De advocaat over wie is geklaagd, probeert samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

5.4. De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht 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.

5.5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de advocaat over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Artikel 6: Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

6.1. De klachtenfunctionaris en de advocaat over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

6.2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7: Verantwoordelijkheden

7.1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

7.2. De advocaat over wie is geklaagd, houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact met de klager en over een mogelijke oplossing.

7.3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de afhandeling van de klacht.

7.4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8: Klachtregistratie

8.1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

8.2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

8.3. 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.

8.4. Minimaal één maal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen binnen ALDEN besproken en ter besluitvorming voorgelegd.