



Collet Law - Kantoorklachtenregeling

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling 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, de hoogte van de declaratie, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, 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

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen mr. M.A. Collet van het advocatenkantoor Collet Law, tevens handelend onder de naam advocaat@collet.nu en Advocaat Collet, en de cliënt.
2. Klachten van een schuldenaar over [naam kantoor of advocaat] 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.
3. Mr. M.A.A van Tongeren advocaat bij Marvato Legal BV te Bergen op Zoom (www.marvato.nl) draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling (hierna tevens klachtfunctionaris genoemd).

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. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers en derden te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. Mr. M.A. Collet 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.



2. Mr. M.A. Collet heeft in de overeenkomst van opdracht opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost, **kan** worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan:
De Geschillencommissie Advocatuur
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
(zie voor meer informatie: www.degeschillencommissie.nl).
4. De klager (cliënt) krijgt dan ook bij ongegrondverklaring (afwijzing) van de klacht schriftelijk de gelegenheid om binnen een maand de keuze te maken om het geschil voor te leggen aan de rechter dan wel de Geschillencommissie.
5. De Geschillencommissie is bevoegd in zaken die een geschil betreffen omtrent:
 - a. de totstandkoming en/of de uitvoering van een overeenkomst van opdracht door de advocaat;
 - b. een vordering tot vergoeding van schade die, beoordeeld naar het moment van indiening, het bedrag van EUR 25.000,- (inclusief eventueel verschuldigde BTW) niet te boven gaat of zal gaan dan wel uitdrukkelijk tot dat bedrag beperkt is waarbij schriftelijk afstand wordt gedaan van het meerdere;
 - c. de hoogte van een of meer door de advocaat aan de cliënt verzonden declaraties.
6. Mr. M.A. Collet zal de uitspraak van de Geschillencommissie als bindend aanvaarden en conform die beslissing uitvoeren.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. M.A.A. van Tongeren, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. 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.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
4. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en Mr. M.A. Collet het oordeel over de gegrondheid van de klacht.



Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. Mr. M.A.A. van Tongeren en degen over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. Mr. M.A.A. van Tongeren is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de mr. M.A.A. van Tongeren op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. Mr. M.A.A. van Tongeren houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. Mr. M.A.A. van Tongeren houdt het klachtdossier bij. Na afwikkeling van de klacht zal mr. M.A. Collet het klachtdossier archiveren.

Artikel 8 klachtregistratie

1. Mr. M.A.A. van Tongeren registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. Minimaal eens per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures vastgelegd.