

Klachtenregeling QM Legal & Estates BV

QM Legal & Estates BV (hierna: QM) zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u tevreden of juist minder tevreden? Wij horen graag uw ervaringen. Uiteraard proberen wij klachten als gevolg van onze dienstverlening te voorkomen. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Wij verzoeken u allereerst uw bezwaren voor te leggen aan uw eigen advocaat. Indien u er samen niet uitkomt, dan kunt u gebruik maken van onderstaande klachtenprocedure.

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 of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;

klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

klachtenfunctionaris: de persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

Artikel 2. Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen QM en de cliënt.
2. Iedere advocaat van QM draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

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

Artikel 4. Interne klachtprocedure

1. Klachten over alle advocaten met uitzondering van mr. Van Dijk worden doorgeleid naar klachtenfunctionaris mr. Van Dijk.
2. Klachten over mr. Van Dijk worden doorgeleid naar klachtenfunctionaris mr. Teixeira.
3. 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 (nadere) toelichting te geven op de klacht. De klachtenfunctionaris kan om aanvullende informatie vragen.
4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan beide partijen verzoeken een voorstel te doen ter oplossing van de klacht. Op basis van alle verkregen informatie zal de klachtenfunctionaris een voorstel voor een oplossing van de klacht aan beide partijen voorleggen.
5. Beide partijen dienen schriftelijk te reageren op het voorstel voor de oplossing van de klacht, bij gebreke waarvan de betreffende partij wordt geacht in te stemmen met het voorstel van de klachtenfunctionaris ter oplossing van de klacht.
6. De klachtenfunctionaris streeft ernaar de klacht af te handelen 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.
7. 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.
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.
9. De klacht die na behandeling niet is opgelost wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

Artikel 5. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene 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 6. 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.

Artikel 7. Klachtregistratie

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

Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.