

Klachtenregeling Bilt. Advocaten

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Cliënt: Natuurlijk persoon, dan wel (privaatrechtelijke of publiekrechtelijke) rechtspersoon die als gevolg van de totstandkoming van een overeenkomst van opdracht met Bilt. Advocaten dan wel met aan Bilt Advocaten verbonden natuurlijke personen en rechtspersonen, met inbegrip van bestuurders van laatstgenoemden, van de advocatuurlijke dienstverlening van Bilt. Advocaten gebruik maakt, dan wel gebruikt heeft gemaakt;

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 advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 – Toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht ten aanzien van advocatuurlijke dienstverlening tussen Bilt. Advocaten dan wel met aan haar verbonden natuurlijke personen en rechtspersonen met inbegrip van bestuurders van laatstgenoemden, als opdrachtnemer en een cliënt als opdrachtnemer.
2. Iedere advocaat van Bilt. Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de onderhavige klachtenregeling.

Artikel 3 – Doelstellingen

Deze klachtenregeling 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 klacht vast te stellen;
- c) het behoud en de verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d) de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van de behandeling en de analyse van de klacht.

Artikel 4 – Informatie bij aanvang dienstverlening

1. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert die openbaar is gemaakt op de website van Bilt. Advocaten (www.bilt.nl) en dat deze van toepassing is op de advocatuurlijke dienstverlening.
2. Bilt. Advocaten heeft in de algemene voorwaarden opgenomen dat bij een klacht die na behandeling overeenkomstig de interne klachtenprocedure niet is opgelost, ten behoeve van een bindende uitspraak uitsluitend kan worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank te Utrecht.

Artikel 5 – Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de heer mr. M. van Langeveld, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van de ingediende klacht.
3. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een (nadere) toelichting te geven op de klacht.

4. De klachtfunctionaris tracht met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet in samenwerking met degene over wie is geklaagd.
5. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen een maand 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.
6. 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.

Artikel 6 – 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 7 – Verantwoordelijkheden en registratie

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris houdt een overzicht bij van alle ontvangen klachten met daarbij het onderwerp van de klacht.
4. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Utrecht, 1 juli 2015