KANTOORKLACHTENREGELING

Albayrak Advocatenkantoor

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

a. klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een cliënt over de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van een declaratie, alsmede – voor zover van toepassing – over het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;

b. klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;

c. klachtenfunctionaris: de externe advocaat die is belast met de behandeling van de klacht, te weten de heer mr. B. Temeltasch van Hammersmith Advocaten.

Artikel 2 – Toepassingsbereik

1. Deze regeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Albayrak Advocatenkantoor en de cliënt.

2. Voor zover Albayrak Advocatenkantoor buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verricht of aanbiedt waarop de Wet kwaliteit incassodienstverlening van toepassing is, geldt deze regeling tevens voor klachten van schuldenaren over die werkzaamheden.

3. Mr. O. Albayrak draagt zorg voor de toepassing van deze regeling en werkt bij de klachtbehandeling samen met de externe klachtenfunctionaris.

Artikel 3 – Doelstellingen

Deze regeling beoogt klachten op een zorgvuldige en constructieve wijze binnen een redelijke termijn af te handelen, oorzaken van klachten vast te stellen, de relatie met cliënten waar mogelijk te behouden en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Artikel 4 – Informatie bij aanvang van de dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar en wordt beschikbaar gesteld via de website van Albayrak Advocatenkantoor. De cliënt wordt vóór het aangaan van de overeenkomst van opdracht op het bestaan en de toepasselijkheid ervan gewezen.

2. Albayrak Advocatenkantoor is niet aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur. Indien een klacht na de interne behandeling niet naar tevredenheid is opgelost, kan een civielrechtelijk geschil worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.

3. Deze regeling laat de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de deken van de orde van advocaten onverlet. Een klacht bij de deken is een afzonderlijke tuchtrechtelijke route.

Artikel 5 – Indiening en behandeling van klachten

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij Albayrak Advocatenkantoor, Rijswijkseweg 107, 2516 HA Den Haag, of per e-mail via albayrak@albayrakadvocatenkantoor.nl. De klacht kan tevens rechtstreeks aan de klachtenfunctionaris worden gericht via info@hammersmith.nl.

2. Ontvangen klachten worden onverwijld doorgeleid naar de heer mr. B. Temeltasch, die als externe klachtenfunctionaris optreedt.

3. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd op de hoogte van de klacht en biedt zowel de klager als degene over wie is geklaagd gelegenheid de klacht toe te lichten.

4. Degene over wie is geklaagd tracht, al dan niet met tussenkomst van de klachtenfunctionaris, in overleg met de klager een oplossing te bereiken.

5. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Indien deze termijn niet haalbaar is, deelt hij dit tijdig en gemotiveerd aan de klager mee, onder vermelding van de termijn waarbinnen een oordeel zal volgen.

6. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk in kennis van zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht, eventueel met aanbevelingen.

7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt dit schriftelijk vastgelegd. Waar passend ondertekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd de vastlegging.

Artikel 6 – Geheimhouding en kosten

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de behandeling van de klacht geheimhouding in acht. Gegevens worden uitsluitend gedeeld voor zover noodzakelijk voor de klachtbehandeling, met inachtneming van de toepasselijke geheimhoudings- en privacyverplichtingen.

2. Voor de behandeling van de klacht worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.

Artikel 7 – Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige en zorgvuldige behandeling van de klacht en houdt de klager op de hoogte van de voortgang.

2. Degene over wie is geklaagd informeert de klachtenfunctionaris over contact met de klager en eventuele voorstellen tot oplossing.

3. De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij. Albayrak Advocatenkantoor blijft verantwoordelijk voor een passende interne registratie en opvolging van aanbevelingen.

Artikel 8 – Klachtregistratie en kwaliteitsverbetering

1. Klachten worden geregistreerd met vermelding van het onderwerp en de wijze van afhandeling. Een klacht kan betrekking hebben op meerdere onderwerpen.

2. De klachtenfunctionaris doet periodiek aanbevelingen om nieuwe klachten te voorkomen en de dienstverlening te verbeteren.

3. Albayrak Advocatenkantoor bespreekt ten minste eenmaal per jaar de ontvangen klachten en aanbevelingen en beoordeelt of aanpassing van de werkwijze nodig is.

Artikel 9 – Gegevens klachtenfunctionaris

De heer mr. B. Temeltasch
Hammersmith Advocatenkantoor
Achterharingvliet 38
3011 TC Rotterdam
Telefoon: 010 – 226 39 28
E-mail: info@hammersmith.nl
Website: www.hammersmith.nl