

Klachtenregeling Advocatenkantoor Kerstin Hopman

Datum: 31 december 2014

Klachtenregeling Advocatenkantoor Kerstin Hopman

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Advocatenkantoor Kerstin Hopman: De advocaten werkzaam bij Advocatenkantoor Kerstin Hopman.
2. Klager: degene die over een gedraging van een advocaat van Advocatenkantoor Kerstin Hopman, of een persoon werkzaam onder diens verantwoordelijkheid, een klacht indient.
3. Klachtenfunctionaris: een advocaat, die de zaak niet in behandeling heeft.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een advocaat van Advocatenkantoor Kerstin Hopman zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, bij een andere klachtenfunctionaris binnen het kantoor, een klacht in te dienen.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een klachtenfunctionaris van Advocatenkantoor Kerstin Hopman wordt aangemerkt als een gedraging van de klachtenfunctionaris, voor zover deze gedraging aan de advocaat kan worden toegerekend.
3. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

Artikel 3 Klaagschrift

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid van dit artikel, zijn de artikelen 4 tot en met 10 van deze klachtenregeling van toepassing.
2. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
4. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

Artikel 4 Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling gaat de klachtenfunctionaris na of de klacht (informeel) in der minne kan worden afgehandeld.
2. Zodra de klachtenfunctionaris naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. Dit wordt aan klager schriftelijk bevestigd.

Artikel 5 Bijstand van klager

1. Een klager en degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft kunnen zich voor eigen rekening door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
2. De klachtenfunctionaris kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De klachtenfunctionaris kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

1. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
2. De klachtenfunctionaris registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris is niet verplicht de klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
 - b. die langer dan twaalf maanden voor schriftelijke indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;***kan of had kunnen instellen;
2. De klachtenfunctionaris is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Een verzoek tot schadevergoeding wordt niet in behandeling genomen.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de klachtenfunctionaris de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift

schriftelijk en gemotiveerd in kennis onder de mededeling dat klager deze beslissing binnen 12 maanden kan voorleggen aan de externe klachtencommissie.

Artikel 8 Gelegenheid tot horen

1. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9 Behandeling en beslissing

1. De klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen zes weken na de ontvangst van het klaagschrift af.
2. De klachtenfunctionaris kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Wanneer de klacht een werknemer van het advocatenkantoor betreft, neemt deze werknemer niet deel aan de behandeling van de klacht.

Artikel 10 Afdoening

De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt, met vermelding dat klager zich desgewenst binnen 12 maanden kan wenden tot de externe klachtencommissie.

Artikel 11 Registratie

Advocatenkantoor Kerstin Hopman draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.

Artikel 12 Inwerkingtreding

Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Advocatenkantoor Kerstin Hopman in Alkmaar en is in werking getreden op 1 januari 2015.