

Klachten- en geschillenregeling Vlot Advocaten B.V.

Definities

1. In deze klachten- en geschillenregeling wordt verstaan onder:

Vlot: Vlot Advocaten B.V., statutair gevestigd te Eindhoven en geregistreerd in het Handelsregister gehouden door de Kamer van Koophandel onder nummer 91189284, kantoorhoudend te (5731 JL) Mierlo aan het adres Dorpsstraat 150, postadres Postbus 53 5730 AB Mierlo;

Bestuur: het statutaire bestuur van Vlot;

Klacht: elke 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, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van een declaratie;

Klager: de cliënt(e) of diens vertegenwoordiger die de Klacht kenbaar maakt;

Klachtenfunctionaris: de natuurlijke persoon die binnen Vlot is belast met de afhandeling van de Klacht;

Overeenkomst: de overeenkomst van opdracht gesloten tussen Vlot en haar cliënt(e); en

Regeling: deze interne klachten- en geschillenregeling van Vlot.

Toepassingsbereik

2. De Regeling is van toepassing op elke Overeenkomst tussen Vlot en haar cliënt(e).
3. Vlot draagt zorg voor afhandeling van de Klacht conform deze Regeling

Doelstellingen

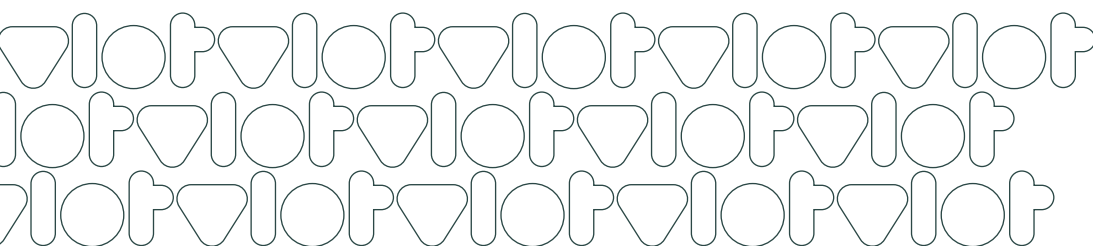
4. Deze Regeling heeft tot doel:
- het vastleggen van een procedure om Klachten binnen een redelijke termijn op constructieve wijze af te handelen;
 - het vastleggen van een procedure om de oorzaken van Klachten vast te stellen;
 - het behouden en verbeteren van bestaande relaties door middel van een goede behandeling van Klachten;
 - het trainen van medewerkers, onder andere in cliëntgericht reageren op Klachten; en
 - het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening met behulp van behandeling en analyse van Klachten.

Informatie bij aanvang dienstverlening

5. Deze Regeling is openbaar gemaakt op de website van Vlot (www.vlotadvocaten.nl).
6. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de Overeenkomst of via de algemene voorwaarden erop dat Vlot deze Regeling hanteert en dat de Regeling van toepassing is op alle werkzaamheden en dienstverlening van Vlot.

Behandeling van Klachten

7. Een Klacht moet schriftelijk worden ingediend ter attentie van het Bestuur via info@vlotadvocaten.nl, dan wel via e-mail aan de advocaat die uw dossier in behandeling heeft, dan wel via het [klachtenformulier] dat op de website van Vlot is terug te vinden (www.vlotadvocaten.nl).



8. Een Klacht bevat bij indiening ten minste:
 - de gegevens van Klager (naam, (e-mail)adres en telefoonnummer);
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van het handelen of nalaten van de betreffende advocaat; en
 - een omschrijving van de relatie van de Klager ten opzichte van Vlot.
9. Vlot kan besluiten een schriftelijke Klacht niet te behandelen indien de Klacht niet voldoet aan het bepaalde in artikel 8. In dat geval wordt Klager in de gelegenheid gesteld om de Klacht binnen twee (2) weken na verzending van de kennisgeving aan te vullen, bij gebreke waarvan Vlot de klacht niet in behandeling neemt.
10. Vlot bevestigt de ontvangst van de Klacht schriftelijk binnen tien (10) werkdagen na de ontvangst daarvan.
11. Indien een cliënt Vlot benadert met een Klacht, dan wordt de Klacht doorgeleid naar de Klachtenfunctionaris.
12. De Klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd en het Bestuur 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.
13. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen. De Klachtenfunctionaris is daarbij betrokken en heeft een coördinerende rol.
14. De Klachtenfunctionaris handelt de Klacht af binnen vier (4) weken na ontvangst van de Klacht of doet, met opgave van redenen, schriftelijk mededeling aan de Klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de Klacht wordt gegeven.
15. 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.
16. In het geval de Klager zich niet in de voorgedragen oplossing kan vinden, kan Klager de kwestie voorleggen bij de Geschillencommissie Advocatuur.

Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

17. De Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling strikte geheimhouding in acht.
18. De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.

Verantwoordelijkheden

19. Het Bestuur is verantwoordelijk voor de behandeling en de registratie van Klachten over advocaten en andere medewerkers van Vlot.
20. Het Bestuur wijst de Klachtenfunctionaris aan voor de coördinatie van de klachtbehandeling, de registratie van alle ontvangen Klachten, de procedurele en de inhoudelijke toetsing en het genereren van managementinformatie.
21. De Klachtenfunctionaris houdt de Klager op de hoogte over de afhandeling van de Klacht.

Klachtregistratie

22. De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het onderwerp van de Klacht.
23. De Klachtenfunctionaris brengt binnen Vlot periodiek verslag uit aan het Bestuur over de afhandeling van Klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe Klachten, alsmede ter verbetering van procedures.