

Klachtenregeling Certa Advocaten B.V.

Certa Advocaten B.V. hecht grote waarde aan de tevredenheid van haar cliënten. Ons kantoor zal er alles aan doen om de cliënt zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over de dienstverlening.

Hieronder staat beschreven wat u dan kan doen.

1. Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens:
 - a. 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, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet, en/of;
 - b. Natuurlijke personen, (vermeend) schuldenaren/wederpartijen ten aanzien van wie buitengerechtelijke incassowerkzaamheden zijn of worden uitgevoerd;
2. *klager*: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;
3. *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

2. Toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Certa Advocaten B.V. en de cliënt.
2. Klachten van een schuldenaar over Certa Advocaten B.V. als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 4, tweede lid, onderdeel b, en artikel 13, vijfde lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.
3. Iedere advocaat van Certa Advocaten B.V. draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

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 klachten van cliënten vast te stellen;



- c. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. Medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

- 1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 2. Certa Advocaten B.V. heeft via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
- 3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, of wanneer Certa Advocaten B.V. niet binnen vier weken na het indienen van de klacht schriftelijk heeft gereageerd, worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur [zie verder onder punt 6].

5. Interne klachtprocedure

- 1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mevrouw mr. Ragnild Meulenberg, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. De ontvangst van de klacht wordt binnen twee werkdagen schriftelijk bevestigd.
- 2. 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 toelichting te geven op de klacht.
- 3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af 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.
- 5. 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.
- 6. 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.



6. De Geschillencommissie Advocatuur

1. De cliënt (of schuldenaar) kan de klacht tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van Certa Advocaten B.V. indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur.
2. De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak in de vorm van een arbitraal vonnis ten behoeve van zakelijke cliënten of in de vorm van een bindend advies in het geval het geschil door een particuliere cliënt wordt aangebracht. De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van de declaratie. Het kan ook zijn dat de cliënt vindt dat hij/zij recht heeft op schadevergoeding. De Geschillencommissie Advocatuur is ook bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal €10.000,-. Hogere schadeclaims kan de cliënt alleen voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer de hoogte van de claim uitdrukkelijk wordt beperkt tot maximaal €10.000,-, waarbij schriftelijk afstand wordt gedaan van het meerdere.
3. Certa Advocaten B.V. zelf kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.
4. De Geschillencommissie Advocatuur behandelt de klacht volgens het Reglement Geschillencommissie advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

7. 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.

8. 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.

9. Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp en alle overige noodzakelijke gegevens, waaronder de volledige naam, adresgegevens, de schriftelijke klacht en eventuele bijhorende documenten.



2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen binnen Certa Advocaten B.V. besproken en ter besluitvorming aan het Dagelijks Bestuur voorgelegd.