

Kantoorklachtenregeling

1. Inleiding

Er kunnen verschillende redenen zijn waarom je als cliënt niet tevreden bent over onze dienstverlening. De kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht die met jou als cliënt wordt aangegaan door een advocaat van DH Legal, c.q. DH Legal voor producten en services van het Product Platform. Hiervan wordt melding gemaakt in de Algemene Voorwaarden. De klachtenregeling is opgenomen op de website van DH Legal (www.dh-legal.nl).

Een klacht heeft betrekking op de schriftelijke uiting – via de website op basis van onderstaande formulieren – van ongenoegen van of namens jou, als cliënt jegens de advocaat, en DH Legal voor producten en services van het Product Platform, danwel over de onder onze 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.

2. Onderzoek

De bestuurder van het kantoor onderzoekt de klacht en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle opdrachtdocumentatie die relevant wordt geacht. De initiële klachtenbehandeling is gericht op het zoeken naar een oplossing voor de klacht die zowel voor jou, als cliënt als voor de advocaat, c.q. DH Legal voor producten en services van het Product Platform acceptabel is. Indien gewenst kan worden besloten de identiteit van de klagers (in eerste instantie) vertrouwelijk te houden.

De bestuurder documenteert het onderzoek zodanig dat het dossier de te nemen beslissing kan dragen. Hij stelt zowel de betrokken advocaat, c.q. DH Legal voor producten en services van het Product Platform en jou, als onze cliënt in de gelegenheid om een toelichting te geven. Op basis van de documenten en de toelichting wordt een conclusie getrokken met betrekking tot de gegrondheid van je klacht. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht word je als klager en de advocaat, c.q. DH Legal voor producten en services van het Product Platform schriftelijk en met redenen omkleed in kennis gesteld omtrent de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Bij afwijking van de termijn wordt daarvan met redenen omkleed mededeling gedaan aan jou, als klager en aan je advocaat, c.q. DH Legal voor producten en services van het Product Platform, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven. Indien je klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen jullie gezamenlijk, respectievelijk jij, als klager en je advocaat, het schriftelijk oordeel over de mate van gegrondheid van de klacht en de wijze van afhandeling van de klacht.

Als de behandeling van je klacht niet tot je tevredenheid van jou als cliënt heeft geleid wordt de klacht voorgelegd aan De Geschillencommissie Advocatuur (inden mogelijk). Is dit niet mogelijk, dan is uitsluitend nog een gerechtelijke procedure aan de orde.

3. Geschillencommissie Advocatuur

De Geschillencommissie Advocatuur behandelt zaken over de kwaliteit van de dienstverlening en/of de hoogte van de declaratie. De Commissie is ook bevoegd te oordelen over verzoeken om schadevergoeding (tot maximaal € 25.000). De advocaat kan zelf ook de Commissie verzoeken om uitspraak te doen over onbetaalde declaraties.

4. Melding van klachten via de formulieren op de website met onderstaande formulieren

DH Legal hecht grote waarde aan de tevredenheid van jou als cliënt. We zullen er alles aan doen om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen, dat je ontevreden bent over (een bepaald onderdeel van) onze dienstverlening.

Wanneer je ontevreden bent over de totstandkoming en de uitvoering van de opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie verzoeken we je deze klacht eerst met de advocaat, c.q. DH Legal voor producten en services van het Product Platform te bespreken. Indien je klacht niet naar jouw tevredenheid op deze wijze wordt afgehandeld, kan je vervolgens via de website op basis van onderstaande formulieren je klacht indienen.

We zullen in overleg met jou zo snel mogelijk zien tot een oplossing te komen voor je klacht. De oplossing zal altijd schriftelijk door het kantoor aan je worden bevestigd. Binnen vier weken kun je de schriftelijke reactie tegemoet kunnen zien. Mocht dit onverhoopt langer duren, dan informeren we je tijdig met de reden daarvoor en de termijn waarbinnen je een reactie kan verwachten.

Indien je een klacht hebt en je ons dat laat weten, waarderen we dat zeer. Je kan ervan verzekerd zijn dat alle gegronde klachten worden meegenomen in de jaarlijkse evaluatie binnen ons kantoor en we onze uiterste best zullen doen om eventuele herhaling te voorkomen.

5. Klachtenregistratieformulier

Hieronder vind je het klachtenregistratieformulier voor indiening van je klacht via de website (www.dh-legal.nl) aan.

Klacht Opgave

Datum binnenkomst klacht	
Naam klachtontvanger	
Naam cliënt	
Nationaliteit	
Adres	
E-mailadres	
Telefoonnummer	

Mobiele nummer	
Faxnummer	
Dossiernummer zaak	
Betrokken advocaat	
Naam klachtenfunctionaris	
Klachtomschrijving	
Besproken met betrokken advocaat op	
Indiening klacht	Via de website www.dh-legal.nl

Classificatie klacht: Invullen door jou als client in onderstaande formulieren

(Voor zover van toepassing)

Klasse I: Klachten over de werkwijze van/de bejegening door de advocaat, c.q. DH Legal bij DH Legal voor producten en services via het Product Platform

(...)	Onjuiste of krenkende uitlatingen
(...)	Traagheid, laksheid, onvoldoende tijd en aandacht aan de zaak besteden
(...)	Onvoldoende/onjuiste informering omtrent voortgang/consequenties van de zaak
(...)	Niet of niet tijdig stukken overleggen, onjuiste gegevens verstrekken
(...)	Onvoldoende belangenbehartiging/voorbereiding ter zitting/niet (tijdig) aanwezig op de zitting
(...)	Handelen zonder toestemming/overleg
(...)	Belangenverstremgeling
(...)	Geheimhoudingsplicht schenden, informatie doorspelen aan derden/pers, misbruik van kennis
(...)	Beïnvloeding/misleiding wederpartij/derden/rechter
(...)	Confraternele correspondentie/schikkingsonderhandelingen/stukken in het geding
(...)	Fraude, valsheid in geschrifte, overig (aanzet tot) onrechtmatig optreden/omkoperij
(...)	Klachten m.b.t. de overneming van een zaak door een andere advocaat
(...)	Intimidatie, chantage, dreigementen
(...)	Ten onrechte geen rechtsbijstand willen verlenen/terugtrekken uit de zaak
(...)	Afspraken niet nakomen of frustreren
(...)	Zich rechtstreeks wenden tot client wederepartij/derden
(...)	Overig

Klasse II: Klachten over juridische-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening

(...)	Geen of onvoldoende rechtsmaatregelen nemen, termijnen niet in acht nemen
(...)	Inhoudelijke fouten maken, onvoldoende resultaat bereiken
(...)	Geen of onjuiste advisering/te weinig kennis van zaken hebben
(...)	Adviezen/opdrachten cliënt in de wind slaan
(...)	Onnodig procederen/kansloze werkzaamheden verrichten/klager op kosten jagen
(...)	Ten onrechte overige (rechts-)maatregelen treffen
(...)	Ten onrechte beslag leggen/faillissement aanvragen
(...)	Overig

Klasse III: Klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening

(...)	Excessief declareren
(...)	Ten onrechte declareren/voorschotten of griffierechten in rekening brengen/verrekenen
(...)	Declaraties onvoldoende specificeren
(...)	Declareren, hoewel er een toevoeging is verleend
(...)	Overige declaratieperikelen
(...)	Client niet of onvoldoende in de gelegenheid stellen gebruik te maken van de door de overheid gefinancierde rechtshulp
(...)	Financiële verplichtingen ten opzichte van de wederpartij/derden niet nakomen
(...)	Overige toevoegingsperikelen
(...)	Overig

Klasse IV: Klachten over de praktijkvoering in het algemeen

(...)	Onbereikbaar zijn/telefoontjes en brieven niet (tijdig) beantwoorden
(...)	Dossier niet afgeven/stukken kwijtraken
(...)	Overig

Versie: December 2022

