



Collet Law - Kantoorklachtenregeling

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- **klacht**: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat, mr. M.A. Collet, of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen/derden 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 (tuchtrechtspraak, art. 46 e.v.);
- **klager**: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen mr. M.A. Collet van het advocatenkantoor Collet Law en de cliënt.
2. Mr. M.A. Collet van Collet Law draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling (“klachtfunctionaris”).

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling 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 en derden te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. Mr. M.A. Collet wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Mr. M.A. Collet heeft in de overeenkomst van opdracht 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 kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan:

De Geschillencommissie Advocatuur
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
(zie voor meer informatie: www.degeschillencommissie.nl).



4. De klager (cliënt) krijgt dan ook bij ongegrondverklaring (afwijzing) van de klacht schriftelijk de gelegenheid om binnen een maand de keuze te maken om het geschil voor te leggen aan de rechter dan wel de Geschillencommissie.
5. De Geschillencommissie is bevoegd in zaken die een geschil betreffen omtrent:
 - a. de totstandkoming en/of de uitvoering van een overeenkomst van opdracht door de advocaat;
 - b. een vordering tot vergoeding van schade die, beoordeeld naar het moment van indiening, het bedrag van EUR 25.000,- (inclusief eventueel verschuldigde BTW) niet te boven gaat of zal gaan dan wel uitdrukkelijk tot dat bedrag beperkt is waarbij schriftelijk afstand wordt gedaan van het meerdere;
 - c. de hoogte van een of meer door de advocaat aan de cliënt verzonden declaraties.
6. Mr. M.A. Collet zal de uitspraak van de Geschillencommissie als bindend aanvaarden en conform die beslissing uitvoeren.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht behandeld door mr. M.A. Collet.
2. De klacht wordt binnen vier weken na ontvangstbevestiging van de klacht afgehandeld of er wordt met opgave van redenen mededeling gedaan aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
3. Mr. M.A. Collet stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
4. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en Mr. M.A. Collet het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. Mr. M.A. Collet neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. Mr. M.A. Collet is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Mr. M.A. Collet houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. Mr. M.A. Collet houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

1. Mr. M.A. Collet registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. Minimaal eens per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures vastgelegd.