

De interne klachtenprocedure van Özmen Advocatuur

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens mr. Özmen, handelende onder de naam Özmen Advocatuur en/of de onder haar 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;
- klager: de cliënt of voor zover van toepassing diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht. Als klachtenfunctionaris van Özmen Advocatuur treedt op: mr. B. Mor-Yazir, werkzaam bij Advocatenkantoor Mor-Yazir, gevestigd aan het adres: Laan van Nieuw Guinea 15, 3531JA Utrecht, telefoonnummer: 030-3040122, e-mailadres: info@my-advocatenkantoor.nl.

Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen mr. Özmen, handelende onder de naam: Özmen Advocatuur en de cliënt.
2. mr. Özmen draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

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 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 wordt bij een klacht aan de cliënt beschikbaar gesteld. mr. Özmen 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. Özmen heeft in de door het kantoor gehanteerde algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke rechtbank 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 worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland, locatie Lelystad dan wel Utrecht.

Artikel 5 Interne klachtprocedure en afhandeling

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. Mor-Yazir wie optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt mr. Özmen in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en mr. Özmen over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. mr. Özmen 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 zes 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 mr. Özmen 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 mr. Özmen het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

7. Indien de klacht binnen voornoemde termijn niet of niet naar tevredenheid is opgelost, dan kan de cliënt zijn klacht uiterlijk binnen twaalf maanden na de schriftelijke reactie van mr. Özmen voorleggen aan de bevoegde rechter, te weten de rechtbank Midden-Nederland, locatie Lelystad dan wel Utrecht. Daarna vervalt deze mogelijkheid.

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en mr. Özmen nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de interne behandeling van de klacht.

Artikel 7 Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. mr. Özmen 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.

Artikel 8 Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
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. Eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken met het oog op voorkoming/verbetering.