Klachten- en geschillenregeling SYNQ Advocaten

Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening, verzoeken wij u uw bezwaren kenbaar te maken aan de betrokken advocaat of aan de klachtenfunctionaris van ons kantoor. Op basis van de hieronder aangegeven klachtenregeling zal deze dan proberen om tot een mogelijke oplossing te komen.

Klachten van particuliere opdrachtgevers die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur of de bevoegde rechter. Zakelijke opdrachtgevers kunnen de klachten die na behandeling niet zijn opgelost voorleggen aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Geschillencommissie Advocatuur
Ons kantoor is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur.

U kunt de klacht tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van ons kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur.

De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak in de vorm van een bindend advies in het geval het geschil door een particuliere opdrachtgever 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 u vindt dat u recht heeft op schadevergoeding. De Geschillencommissie Advocatuur is ook bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal 25.000 euro.

Hogere schadeclaims kunt u alleen voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer u de hoogte van de claim uitdrukkelijk beperkt tot maximaal 25.000 euro, waarbij u schriftelijk afstand doet van het meerdere.

Ons kantoor zelf kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

De Geschillencommissie behandelt de zaak 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.

Voor meer informatie kunt u terecht op www.degeschillencommissie.nl.

Klachtenregeling SYNQ Advocaten

Artikel 1 begripsbepalingen
In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere 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 van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening, de hoogte van de declaratie, het verrichten of aanbieden van

buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen SYNQ Advocaten en de cliënt.
2. Klachten van een schuldenaar over SYNQ Advocaten 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 14, derde lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.
3. Iedere advocaat van SYNQ Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. Het vast leggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. Het vast leggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klagers vast te stellen;
3. voorzien in een wettelijke plicht, behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers te trainen in cliënt gericht reageren op klachten;
5. 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. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht of de schuldenaar jegens advocaten bij het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. SYNQ Advocaten 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 van particuliere opdrachtgevers die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur of de bevoegde rechter. Zakelijke opdrachtgevers kunnen de klachten die na behandeling niet zijn opgelost voorleggen aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. Y. Ay, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Mocht u een klager een

klacht hebben tegen mr. Y. Ay, dan zal mr. S. Rötscheid in dat geval optreden als klachtenfunctionaris.

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 klager 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.

Artikel 6 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.

Artikel 7 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.

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. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.