KLACHTENWIJZER WOLF ADVOCATEN

Voor u ligt de klachtenwijzer van Wolf Advocaten. In de deze klachtenwijzer wordt uitgelegd waar u welke klacht kunt indienen. U dient deze klachtenwijzer altijd in samenhang te lezen met de toepasselijke algemene voorwaarden van Wolf Advocaten.

Bij Wolf Advocaten streven we altijd naar het beste resultaat voor u. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over de wijze waarop de advocaat uw zaak behandeld. In dat geval bespreekt u dit in de eerste plaats met de advocaat die uw zaak zaak behandeld. Samen probeert u dan tot een oplossing te komen. Bent u onverhoopt nog steeds niet tevreden? Dan staan hieronder de mogelijkheden die u heeft om een klacht in te dienen.

Eerst worden de algemene klachtenregelingen besproken en vervolgens de bijzondere klachtenregelingen. De algemene klachtenregelingen zijn op alle advocaten van toepassing, de bijzondere klachtenregelingen zijn alleen van toepassing op advocaten die aan bepaalde voorwaarden voldoen, zoals het lidmaatschap van een specialisatievereniging.

ALGEMENE KLACHTENREGELINGEN

Kantoorklachtenregeling

Wolf Advocaten beschikt, conform artikel 6.28 op de Verordening van de advocatuur, over een kantoorklachtenregeling. Dit betekent dat er op ons kantoor een klachtenfunctionaris is die uw klacht in behandeling kan nemen. In de kantoorklachtenregeling staat beschreven hoe uw klacht behandeld wordt. De kantoorklachtenregeling is bijlage aan deze klachtenwijzer gehecht en is tevens te raadplegen op onze website www.wolfadvocaten.nl.

- De klachtenfunctionaris van Wolf Advocaten is mevrouw mr. M.A. Kanning.

Indien mevrouw mr. M.A. Kanning uw advocaat is en u heeft een klacht over haar. Dan wordt uw klacht behandeld door mevrouw mr. A.M. Wolf.

Indien u niet samen met de klachtenfunctionaris tot een oplossing komt, dan kunt u zich wenden tot de deken binnen het arrondissement Noord-Holland of tot een van de hieronder genoemde klachtencommissies.

Een klacht indienen bij de deken

Alle advocaten vallen onder het tuchtrechtelijk toezicht van de Nederlandse orde van advocaten. Binnen ieder arrondissement is er een deken werkzaam die toezicht houdt op de advocaten binnen het desbetreffende arrondissement. De deken is zelf ook een advocaat. Wolf Advocaten ligt in het arrondissement Noord-Holland.

Wanneer u zich tot de deken wendt met een klacht, dan kan de deken u op eventuele andere mogelijkheden wijzen om uw klacht in te dienen. Ook is het mogelijk dat de deken zal bemiddelen tussen u en uw advocaat. Als de bemiddeling slaagt dan worden de gemaakte afspraken schriftelijk vastgelegd door u, door uw advocaat en door de deken. Lukt het niet om te bemiddelen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de tuchtrechter. In dat geval zal de deken een advies over uw klacht geven. Daartoe worden u en uw advocaat in de gelegenheid gesteld om zich schriftelijk over de klacht uit te laten. Het advies van de deken is niet bindend. Als u het niet eens bent met het advies van de deken, dan kunt u naar de tuchtrechter. De tuchtrechter kan een uitspraak doen die wel bindend is. Voor meer informatie kunt u terecht op de website van de Nederlandse orde van advocaten via www.advocatenorde.nl. U kunt ook contact opnemen met het Bureau van de plaatselijke Orde, bereikbaar via telefoonnummer: 023 - 5530 180. Voor meer informatie kijkt u op www.advocatenorde-noordholland.nl.

Klacht over de declaraties van uw advocaat

Als u het niet eens bent met de omvang van de declaratie – bijvoorbeeld omdat u vindt dat de advocaat te veel tijd aan de zaak besteed heeft of een te hoog tarief rekent – dan bestaat de mogelijkheid van het starten van een begrotingsprocedure door de advocaat.

De Raad van de Orde (een orgaan van de plaatselijke Orde van advocaten) controleert dan de declaratie en bepaalt het juiste bedrag (dit heet: de begroting van de declaratie).

Dit is alleen mogelijk voor civiele zaken, zoals een letselschadezaak. De begrotingsprocedure kan niet worden gebruikt voor gevallen waarin:

- u stelt dat u geen opdracht voor de werkzaamheden hebt gegeven
- een geschil bestaat over de vraag of en zo ja welke prijsafspraak is gemaakt
- u van mening bent dat de advocaat zo slecht gewerkt heeft dat u daardoor schade geleden hebt.

In die gevallen kunt u bijvoorbeeld naar de Geschillencommissie Advocatuur of naar de civiele rechter.

De Geschillencommissie Advocatuur

Wolf Advocaten is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur. Deze commissie behandelt klachten van consumenten tegen advocaten. Dit zijn advocaten die de consument bij hebben gestaan. Een eventuele schadevergoeding mag niet hoger zijn dan €10.000,-.

De belangrijkste onderwerpen die de commissie kan behandelen zijn:

- Onvrede over de kwaliteit van de dienstverlening
- Klachten over de hoogte van de rekening van de advocaat

Let op, klachten die uitsluitend van tuchtrechtelijke aard zijn kunnen niet door de Geschillencommissie Advocatuur behandeld worden. Deze klachten kunnen bij de deken worden ingediend. Voor meer informatie over de geschillencommissie advocatuur gaat u naar www.degeschillencommissie.nl

BIJZONDERE KLACHTENREGELINGEN

Sommige advocaten binnen Wolf Advocaten zijn aangesloten bij een specialisatievereniging. De desbetreffende specialisatievereniging kan voor bepaalde onderwerpen voorzien in een eigen klachtenprocedure. Hierna worden de bijzondere klachtenregelingen besproken voor Letselschadezaken en voor (echtscheidings)mediation.

LETSELSCHADE

Keurmerk Letselschade, klachtenregeling

Wolf Advocaten beschikt over het Keurmerk Letselschade, afgegeven door de Stichting Keurmerk Letselschade. Wanneer u een klacht heeft over de wijze waarop uw letselschadezaak wordt behandeld, dan heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij deze stichting. Meer informatie vindt u op www.stichtingkeurmerkletselschade.nl

LSA-advocaten

Indien uw letselschadezaak wordt behandeld door een advocaat die lid is van de Vereniging voor Letselschade Advocaten (LSA), dan heeft u de mogelijkheid om bij een tweetal organen van de vereniging een klacht in te dienen. Dit zijn de LSA-ombudsman en de Geschillencommissie Declaraties LSA.

LSA ombudsman

Bent u van mening dat u onheus bejegend wordt door uw LSA Letselschade Advocaat of vindt u dat de LSA Letselschade Advocaat uw belangen niet naar behoren behartigt, bespreek dit met uw advocaat en probeer met hem of haar tot een oplossing te komen. Lukt dit niet, dan kunt u dit probleem ter bemiddeling voorleggen aan de LSA Ombudsman.

De Geschillencommissie Declaraties LSA

De Geschillencommissie Declaraties LSA mag over alle geschilpunten rondom de declaraties een oordeel geven. Dus niet alleen over de vraag of het gehanteerde uurtarief en de urenbesteding redelijk zijn, maar ook over de vraag of de LSA Letselschade Advocaat de zaak zorgvuldig behandeld heeft en binnen de kaders van zijn opdracht gebleven is. Niet alleen geschillen tussen de LSA Advocaat en zijn cliënt mogen aan de Geschillencommissie Declaraties LSA worden voorgelegd, maar ook geschillen tussen de LSA Advocaat en de aansprakelijke partij of diens verzekeraar, die uiteindelijk de kosten moeten vergoeden.

- Bij Wolf Advocaten zijn de volgende advocaten lid van de LSA:

  Mevrouw mr. A.M. Wolf (volwaardig lid)
  De heer mr. R. van den Berg (aspirant-lid)

Voor meer informatie over de LSA Ombudsman of de Geschillencommissie Declaraties LSA kunt u ook terecht op www.lsa.nl.

(ECHTSCHEIDINGS)MEDIATION

Echtscheidingsmediation (vFAS)

In echtscheidingszaken waarbij de scheidingsmediator lid is van de vereniging van Familierecht Advocaten en Scheidingsmediators (vFAS) heeft u de mogelijkheid om bij de vereniging FAS een klacht in te dienen. Let op, dit ziet dus alléén op klachten over de echtscheidingsmediation. De procedure is als volgt. Indien u onverhoopt niet tevreden bent over de wijze waarop de mediation is verlopen, kunt u een klacht indienen bij het bestuur van de vFAS. Het bestuur tracht vervolgens in een gesprek met u en de mediator, tot een oplossing van het geschil te komen. Vaak lukt het om het geschil op deze wijze op te lossen. Indien het geschil echter toch blijft bestaan kunt u uw klacht indienen bij de Stichting Tuchtrecht Scheidingsmediation. Het vFAS-Klachten-reglement kunt u raadplegen op de website van de vFAS via www.verenigingfas.nl.

- Bij Wolf Advocaten zijn de volgende advocaten lid van de vFAS:

  Mevrouw mr. J. 't Hart

Kwaliteitsregister Mediators federatie Nederland (Mfn)

Bent u ontevreden over het functioneren van uw MfN-registermediator? Houdt hij of zij zich niet aan het mediationreglement en/of de gedragsregels voor de MfN-registermedior? Maak uw ongenoegen dan eerst kenbaar aan de mediator. Blijft u hierna echter ontevreden, dan kunt u nadat de mediation is beëindigd tot twaalf maanden na beëindiging een klacht indienen bij de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM).

- Bij Wolf Advocaten zijn de volgende advocaten ingeschreven als Mfn-registermediator:

  Mevrouw mr. J. 't Hart

Disclaimer

De klachtenwijzer is een hulpmiddel bedoeld voor de klanten van Wolf Advocaten. Bij het samenstellen van deze klachtenwijzer is de grootst mogelijke zorgvuldigheid betracht. Mocht u vragen hebben over het gebruik of de inhoud van deze klachtenwijzer, laat ons dit dan weten door het sturen van een e-mail naar info@wolfadvocaten.nl. Wolf Advocaten accepteert geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik van, of door informatie aangeboden in deze klachtenwijzer op de website of door onvolledigheid op welke manier dan ook. Voor de volledige bepalingen betreffende de omvang van de aansprakelijkheid van Wolf Advocaten wordt verwezen naar de Algemene Voorwaarden van Wolf Advocaten die (mede) op deze klachtenwijzer van toepassing zijn. Deze klachtenwijzer bevat verwijzingen (links) naar websites van derden en Wolf Advocaten is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het gebruik van websites van derden.

© Wolf Advocaten Klachtenwijzer versie 2015

ADVOCATEN

KANTOORKLACHTENREGELING WOLF 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 of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger 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 Wolf Advocaten en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Wolf Advocaten 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 is openbaar gemaakt. De advocaat 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. Wolf Advocaten heeft in haar 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 kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan [rechtbank, bindend advies, arbitrage].

Artikel 5 interne klachtprocedure
1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar
mevrouw mr. M.A. Kanning, die daarmee optreedt 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 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.

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.
.