



Klachten- en Geschillenregeling

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

Klacht: Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de (voormalig) cliënt jegens de advocaat of 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 (voormalig) cliënt of dienst vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

Klachtenfunctionaris: De advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2. Toepassingsbereik

- Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Dusunceli
- Advocatenkantoor en de cliënt.
- Advocaat mr. E. Düşünceli draagt zorgt voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3. Doelstellingen

- Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:
- Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4. Informatie bij aanvang dienstverlening

- De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en deze van toepassing is op de dienstverlening;
- Dusunceli Advocatenkantoor heeft via de algemene voorwaarden opgenomen dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur en dit ter verkrijging van een bindende uitspraak;
- Dusunceli Advocatenkantoor wijst de cliënt erop dat de Klachten- en Geschillenregeling te vinden is op de website van het kantoor.

Artikel 5. Interne klachtprocedure

- Indien een cliënt een klacht wenst te uiten over een advocaat of onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen doet klager dit schriftelijk bij de klachtenfunctionaris van het kantoor. Als klachtenfunctionaris treedt op mr. T. Yilmaz.
- Het uiten van enige klacht dient door klager te geschieden binnen drie maanden na het moment waarop klager kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de het handelen of nalaten dat tot het uiten van de klacht aanleiding heeft gegeven. Indien de klacht niet binnen deze termijn is gedaan, is de klachtenfunctionaris bevoegd de klacht niet ontvankelijk te verklaren.
- 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.
- Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 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 een oordeel over de klacht wordt gegeven.
- De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

- 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.
- Indien klager zich niet kan verenigen met het gegeven oordeel als bedoeld onder zeven, wordt klager erop gewezen dat hij/zij de mogelijkheid heeft de klacht binnen uiterlijk twaalf maanden na het indienen van de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

Artikel 6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht,
- De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht

Artikel 7. Verantwoordelijkheden

- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8. Klachtregistratie

- De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- De klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Artikel 9. Interne bespreking

- De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede de verbetering van de procedures.
- De klachtenfunctionaris legt minimaal eenmaal per jaar de verslagen en de aanbevelingen voor op het kantoor ter bespreking en besluitvorming.