

Klachten- en geschillenregeling Foppen Strafrechtadvocaat

1. *Kantoorklachtenregeling*

Foppen Strafrechtadvocaat ("FSA") doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter onverhoopt ontevreden bent over het werk dat een advocaat namens FSA heeft uitgevoerd of over een door FSA aan u verzonden declaratie dan wel een ander aspect van onze dienstverlening, dan verzoeken wij u uw klacht aan ons kenbaar te maken. Wij zullen uw klacht dan in behandeling nemen overeenkomstig de procedure zoals vastgelegd in onderstaande kantoorklachtenregeling, waarvoor geldt dat deze er niet aan in de weg staat dat u een beroep doet op de bevoegde rechter.

2. *Definities*

Advocaat:	Betekent de aan FSA verbonden advocaat dan wel de persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van de betreffende Advocaat;
Cliënt:	Betekent de opdrachtnemer van FSA, die diensten heeft afgenomen van FSA;
Kantoorklachtenregeling:	Betekent onderhavige regeling waarin de procedure voor de behandeling van klachten van Cliënten van FSA is vastgelegd, als bedoeld in de Verordening op de advocatuur;
Klacht:	Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de Cliënt over (i) de totstandkoming en de uitvoering van een opdracht, (ii) de kwaliteit van de dienstverlening en/of (iii) de hoogte van de aan de Cliënt verzonden declaratie;
Klachtenfunctionaris:	Betekent de door FSA aangewezen persoon die belast is met de behandeling van de Klacht;
FSA:	Betekent Foppen Strafrechtadvocaat.

3. *Werkingsfeer*

- 3.1. Deze Kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen FSA en de Cliënt.
- 3.2. De Klachtenfunctionaris draagt zorg voor klachtafhandeling overeenkomstig de procedure zoals vastgelegd in de Kantoorklachtenregeling.

4. *Indienen van de klacht*

- 4.1. De Cliënt dient de Klacht in schriftelijk en ondertekend aan FSA ter attentie van de Klachtenfunctionaris. De Klacht wordt ingediend binnen drie maanden na het moment waarop de Cliënt kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten van de Advocaat dat tot de Klacht aanleiding geeft. Indien een Klacht na het verstrijken van de voornoemde periode van drie maanden is ingediend, kan de Klachtenfunctionaris besluiten de Klacht niet in behandeling te nemen. De Klachtenfunctionaris zal de Cliënt zo

spoedig mogelijk na ontvangst van de Klacht schriftelijk informeren over het al dan niet in behandeling nemen van de Klacht.

- 4.2. Bij het indienen van de Klacht verstrekt de Cliënt tenminste:
- (a) de naam en adresgegevens van de Cliënt;
 - (b) de naam van de Advocaat tegen wie de Klacht is gericht;
 - (c) een omschrijving van het handelen of nalaten van de Advocaat dat of de declaratie welke tot de Klacht aanleiding heeft gegeven;
 - (d) het dossiernummer en de dossiernaam waarop de Klacht betrekking heeft;
 - (e) te vermelden dat de Klacht via de Kantoorklachtenregeling dient te worden behandeld; en
 - (f) een dagtekening en ondertekening.

4.3. De Klachtenfunctionaris kan besluiten een Klacht niet in behandeling te nemen indien de klacht niet voldoet aan artikel 4.2. In dat geval wordt de Cliënt in de gelegenheid gesteld om de ontbrekende informatie alsnog aan te leveren binnen twee weken na verzending van de kennisgeving daarvan, bij gebreke waarvan de Klachtenfunctionaris de Klacht niet in behandeling zal nemen. De Klachtenfunctionaris zal de Cliënt in het laatste geval schriftelijk informeren over het niet in behandeling nemen van de Klacht.

5. *Ontvangstbevestiging*

5.1. De Klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de Klacht schriftelijk aan de Cliënt binnen acht werkdagen na de ontvangst van een complete Klacht.

5.2. De ontvangstbevestiging bevat:

- (a) de naam van de behandelend Klachtenfunctionaris;
- (b) informatie over het verdere verloop van de klachtenprocedure;
- (c) een verwijzing naar de mogelijkheid om te worden gehoord.

6. *Behandeling van de klacht*

6.1. De Klachtenfunctionaris stelt de Advocaat tegen wie de klacht is gericht zo spoedig mogelijk daarvan schriftelijk in kennis en stelt de Advocaat in de gelegenheid om binnen een te stellen termijn schriftelijk op de Klacht te reageren.

6.2. De Klachtenfunctionaris is gerechtigd alle informatie in te winnen die hij nodig acht om tot een onpartijdige behandeling en beoordeling van de Klacht te kunnen komen. De Klachtenfunctionaris stelt de Cliënt en de Advocaat in de gelegenheid om een (nadere) toelichting te geven en kan om aanvullende informatie vragen.

6.3. Indien de Klachtenfunctionaris dit nodig acht of indien één van beide partijen dit wenst dan wel wensen, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord op de door de Klachtenfunctionaris vast te stellen plaats, dag en tijd om de zaak gezamenlijk te bespreken. Van het horen wordt een verslag gemaakt waarvan aan partijen op hun verzoek een afschrift wordt toegezonden.

6.4. De Klachtenfunctionaris kan beide partijen verzoeken een voorstel te doen ter oplossing van de Klacht. Op basis van alle verkregen informatie zal de Klachtenfunctionaris een voorstel voor een oplossing van de Klacht aan beide partijen voorleggen.

6.5. Beide partijen dienen schriftelijk te reageren op het voorstel voor de oplossing van de Klacht, bij gebreke waarvan de betreffende partij wordt geacht in te stemmen met het voorstel van de Klachtenfunctionaris ter oplossing van de Klacht.

- 6.6. De beslissing op de Klacht wordt door de Klachtenfunctionaris schriftelijk aan beide partijen medegedeeld.
- 6.7. Een Klacht wordt met de grootst mogelijke zorg en vertrouwelijkheid behandeld.
- 6.8. Een Klacht wordt niet in behandeling genomen, indien:
 - (a) het betrekking heeft op een gedraging of een nalaten waarover door de Cliënt reeds eerder een Klacht is ingediend die met inachtneming van de Kantoorklachtenregeling is afgedaan;
 - (b) het betrekking heeft op een gedraging of een nalaten die langer dan een jaar voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;
 - (c) het belang van de Cliënt dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- 6.9. Van het niet in behandeling nemen van de Klacht stelt de Klachtenfunctionaris de Cliënt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk in kennis.

7. *Termijn*

De Klachtenfunctionaris streeft er naar binnen een maand na ontvangst van een complete Klacht deze naar tevredenheid van de Cliënt op te lossen. Mocht zich een reden voordoen die een afwikkeling van de Klacht binnen deze termijn verhindert, dan zal de Klachtenfunctionaris schriftelijk over de reden van de ontstane vertraging worden geïnformeerd, alsmede over de termijn waarbinnen een oordeel over de gegrondheid van de Klacht zal worden gegeven.

8. *Kosten*

- 8.1. De Cliënt is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.
- 8.2. Iedere partij draagt zijn of haar gemaakte kosten in verband met de behandeling van de Klacht.

9. *Klachtenregistratie*

De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het onderwerp van de Klacht.

10. *Rechter*

- 10.1. Indien een Klacht niet naar tevredenheid van de Cliënt is opgelost, kan de Cliënt de Klacht bij de bevoegde rechter aanhangig maken.
- 10.2. De Cliënt en FSA kunnen op elk gewenst moment gezamenlijk besluiten de behandeling van de Klacht niet voort te zetten.