

(behorende bij artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur)

Algemeen

HABITAT CONNECT B.V. doet het uiterste om u naar vermogen van dienst te zijn. Wij zijn ons terdege bewust van het aan ons gestelde vertrouwen, de noodzakelijkheid van een open onderlinge relatie en het belang waarbij u onze ondersteuning heeft gevraagd. Toch kan het onverhoopt gebeuren dat u niet tevreden bent geworden over onze aanpak, de bereikte resultaten en/of de financiële afwikkeling. Wij nodigen u daarom uit en verwachten ook van u dat u uw vragen stelt en daarmee niet wacht, zodat u tijdig kunt bijsturen en uw behandelaar passend en tijdig kan reageren. Wij vinden dat beide partijen verantwoordelijk zijn voor een goede samenwerking en daarop wederzijds kunnen worden aangesproken.

Lukt het niet om met uw behandelaar gedurende de reguliere dossierbehandeling een vraag met betrekking tot de samenwerking op te lossen, dan staan wij open voor het ontvangen van een klacht en zal de klachtenfunctionaris als derde met u en uw behandelaar bezien op welke wijze tegemoet kan worden gekomen aan het probleem dat door u is gesteld. Om de klachtbehandeling transparant, constructief en leerzaam te laten verlopen is deze klachtenregeling met u afgesproken via de Algemene voorwaarden van ons kantoor. Deze Algemene voorwaarden zijn toepasselijk op elke (vervolg)opdracht die van u is ontvangen. Bent u na de klachtenbehandeling via de klachtenfunctionaris nog niet tevreden met de afhandeling dan zult u door de klachtenfunctionaris worden doorverwezen naar een onafhankelijke derde partij voor een bindende uitspraak. Dit is de Deken van de Amsterdamse Orde van Advocaten bij tuchtrechtelijke kwesties, de Geschillencommissie Advocatuur of de civiele rechter bij een geschil en incasso van declaraties.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In de [HABITAT | Klachtenregeling](#) 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 tuchtrechtelijke klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- **klager:** de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- **behandelaar:** de medewerker in dienst bij HABITAT CONNECT B.V.
- **klachtenfunctionaris:** de (fungerend) directeur van HABITAT CONNECT B.V., tevens advocaat;

Toelichting: Onze interne klachtenregeling is bedoeld voor het afhandelen van klachten over de formulering en interpretatie van de verleende opdracht, onze aanpak bij de uitvoering van de werkzaamheden en de communicatie daarover en de declaratie.

Als sprake is van een tuchtrechtelijke klacht vanwege (vermeend) handelen in strijd met gedragsregels die gelden binnen de advocatuur, dan kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij de Deken van de Amsterdamse Orde van Advocaten. Meer informatie over het indienen van een klacht bij de Deken is vindbaar via de website www.aova.nl.

Artikel 2 Toepassingsbereik

1. De HABITAT | Klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen HABITAT CONNECT B.V. en de cliënt.
2. Iedere medewerker van HABITAT CONNECT B.V. draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

Toelichting: Met deze bepaling spreken wij af dat onze klachtenregeling altijd zal worden ingezet als een klacht van een cliënt wordt ontvangen.

Artikel 3 Doelstellingen

De HABITAT | Klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn oopen 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.

Toelichting; Wij vinden het heel belangrijk dat helder voor u is wat er gebeurt wanneer u een klacht indient zoals bedoeld is in artikel 1 van deze klachtenregeling. Een klacht belast de samenwerkingsrelatie altijd, kan zelfs tot een vertrouwensbreuk leiden en kan leiden tot een beëindiging van de samenwerking en bijstand in (lopende) procedures. Dat is voor u en ons altijd vervelend en vraagt om een zorgvuldige afhandeling. Het vergt altijd van beide partijen inspanning om de klacht in positieve zin op te lossen. Is er sprake van een terechte klacht dan zien wij dit als een kans om er beter van te worden.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. De HABITAT | Klachtenregeling is raadpleegbaar via onze kantoorwebsite www.omgeving.nl.

Toelichting: Het is belangrijk dat u weet dat er een klachtenregeling is, voordat u met ons kantoor in zee gaat. U kunt deze HABITAT | Klachtenregeling daarom (vooraf) raadplegen via onze website.

Artikel 5 Relatie met HABITAT | Algemene voorwaarden

1. De HABITAT | Klachtenregeling is integraal onderdeel van de HABITAT | Algemene voorwaarden en is daarmee van toepassing bij elke overeenkomst van opdracht tussen u en HABITAT CONNECT B.V..
2. De HABITAT | Algemene voorwaarden met een verwijzing naar deze op de HABITAT-website(s) gepubliceerde klachtenregeling, wordt voorafgaand aan of bij de opdrachtverlening per email toegezonden aan de cliënt.
3. In HABITAT | Algemene voorwaarden is opgenomen dat een particuliere of zakelijke cliënt of HABITAT CONNECT B.V. de mogelijkheid heeft een bindende uitspraak te vragen bij de Geschillencommissie Advocatuur wanneer een klacht na de interne behandeling niet is opgelost, mits sprake is van een schadebedrag van maximaal € 10.000,-. (<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur>)
4. Worden een of meer declaraties niet (geheel) betaald of een overeengekomen betalingsregeling niet door u nagekomen, dan zal HABITAT CONNECT B.V. conform de geldende Algemene voorwaarden de door u bestreden declaratie(s) voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur voor een bindende uitspraak of aan de rechter in een reguliere incassoprocedure, als de Geschillencommissie Advocatuur zich niet bevoegd acht.

5. In HABITAT | Algemene voorwaarden is opgenomen dat zakelijke cliënten of particuliere cliënten die geen gebruik wensen te maken van de onafhankelijke Geschillencommissie Advocatuur hun klacht als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling ook kunnen voorleggen aan de rechtbank als onafhankelijke derde, als de klacht na de interne behandeling onverhoopt niet is opgelost.

Toelichting: Via de Algemene voorwaarden bent u en is HABITAT CONNECT B.V. gebonden aan de uitvoering van de klachtenregeling na het ontvangen van uw klacht. Wordt de klacht niet opgelost, dan heeft u de mogelijkheid om een onafhankelijke derde in te roepen om een bindende uitspraak te doen waarmee de klacht definitief kan worden afgedaan. Gaat het om het niet (volledig) voldoen van een declaratie, dan zal ons kantoor via een reguliere incassoprocedure de rechter in de zaak kunnen betrekken, als een behandeling door de Geschillencommissie Advocatuur om enige reden niet mogelijk is.

Artikel 6 Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de (fungerend) directeur, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Indien de klacht is gericht tegen de directeur, dan treedt de fungerend directeur/advocaat in zijn plaats op 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. Lopende activiteiten worden tijdens de klachtbehandeling zoveel mogelijk als redelijkerwijs mogelijk en nodig tot een minimum beperkt. Ten aanzien van lopende activiteiten in een dossier worden met uitdrukkelijke instemming van de cliënt, door degene over wie is geklaagd dan wel de klachtenfunctionaris, passende tijdelijke maatregelen genomen, zoals de termijnbewaking, het doorzenden van post en het in stand houden van inkomende contacten met derden.
4. De behandelaar tracht als behandelaar in eerste instantie samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
5. 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.
6. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de behandelaar over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
7. Indien de klacht door de klachtenfunctionaris naar tevredenheid is afgehandeld, dan volgt een schriftelijke bevestiging daarvan aan de klager.

Toelichting: Dit artikel is het "hart" van de klachtprocedure. De klachtenfunctionaris zal samen met u en de behandelaar zo scherp mogelijk proberen te krijgen waardoor de klacht precies is ontstaan. Bij een terecht geachte klacht zal actief worden gezien hoe u tegemoet kunt worden gekomen. Wanneer de klachtenfunctionaris de klacht onterecht acht, dan wordt daarvan schriftelijk mededeling gedaan.

Gaat het om onvrede over een ontvangen declaratie, dan zal met u worden gezien waar het probleem precies zit. De declaratie kan gemakkelijk verschil van inzicht genereren omtrent de omvang en uitvoering van de verleende opdracht en daarmee de in rekening gebrachte kosten. Bijvoorbeeld; er is meer gedaan dan is afgesproken, er is gedaan wat is afgesproken maar de begrote tijdbesteding is zonder voorafgaand overleg ruim overschreden, vragen over de registratie van de tijdbesteding op de gespecificeerde declaratie of een tegenvallend resultaat van onze begeleiding al dan niet gelet op de verschenen kosten versus het verbod voor advocaten om 'no cure-no pay' afspraken te maken.

De afhandeling van de klacht wordt schriftelijk vastgelegd en bevestigd aan de klager.

Artikel 7 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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

Toelichting: Een klachtbehandeling is altijd voor alle partijen een tijdrovende kwestie. Binnen de Orde van Advocaten is afgesproken dat de kosten van een interne klachtbehandeling niet in rekening worden gebracht bij de klager volgens het beginsel dat ieder zijn eigen kosten draagt. Krijgt de klachtbehandeling een vervolg bij een onafhankelijke derde partij of de Deken, dan kunnen daaraan wel kosten verbonden zijn voor de klager. Het spreekt voor zichzelf dat een klacht vertrouwelijk wordt behandeld. Dat verwachten wij overigens ook van de klager.

Artikel 8 Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De behandelaar houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact met cliënt 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.

Toelichting: De klachtenfunctionaris draagt de verantwoordelijkheid voor de afhandeling van de klacht en is daarop aanspreekbaar.

Artikel 9 Klachtregistratie en klachtevaluatie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. Elke ingekomen klacht en de afhandeling daarvan wordt op initiatief van de klachtenfunctionaris zo nodig binnen het periodieke teamoverleg besproken ter voorkoming van nieuwe klachten en het verbeteren van aanpak en procedures.

Toelichting: Intern grijpen wij een klacht aan om te leren van de bron van de klacht, de aanpak van de klachtafhandeling en eventueel het nemen van maatregelen om een dergelijke situatie te voorkomen als sprake is van een gegronde klacht.

- Deze versie van de klachtenregeling is vastgesteld op 15 september 2018. -