

# KLACHTENREGELING ADVOCATENKANTOOR TAGHI

## Artikel 1 Definities

1. Geschillencommissie Advocatuur: de commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar het kantoor betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar prijs-/kwaliteitsgeschillen kunnen worden aanhangig gemaakt als de door het kantoor aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt.
2. Geschillenregeling Advocatuur: de bij de Geschillencommissie Advocatuur gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen advocaten en cliënten.
3. Advocatenkantoor Taghi: de door mr. Y. Taghi opgerichte kantoor gericht op het verlenen van juridische bijstand
4. Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die over een gedraging van Advocatenkantoor Taghi een klacht indient bij deze organisatie.
5. Klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door een advocaat van het kantoor, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.
6. Klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

## Artikel 2

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een ieder verbonden aan Advocatenkantoor Taghi in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, bij Advocatenkantoor Taghi een klacht in te dienen.

2. De klacht dient aan het kantoor te worden voorgelegd binnen drie maanden na het moment waarop de klager kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen/nalaten van de persoon verbonden aan Advocatenkantoor Taghi dat aanleiding tot de klacht heeft gegeven.

3. Een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Advocatenkantoor Taghi wordt aangemerkt als een gedraging van Advocatenkantoor Taghi, voor zover deze gedraging aan Advocatenkantoor Taghi kan worden toegerekend.

4. mr. Y. Taghi draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### **Artikel 3**

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. Advocatenkantoor Taghi heeft via de 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 de Geschillencommissie .

## **Artikel 5 Wijze indienen klaagschrift**

1. Een klaagschrift moet worden ondertekend en tenminste bevatten;

- de naam en het adres van de klager;

- de dagtekening;

- de omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.

3. Klaagschriften die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

4. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en/of een vertaling voor de goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

5. Een klaagschrift dient te worden ingediend op het kantooradres van Advocatenkantoor Taghi.

## **Artikel 6 Procedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. Taghi, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

2. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

3. 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.

4. 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.

5. 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 7**

1. Advocatenkantoor Y. Taghi stelt de klager dan wel diens gemachtigde en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

### **Artikel 8 Geheimhouding**

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 9 Klachtregistratie en bespreking**

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.

#### **Artikel 10 Preventieve actie**

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist het kantoor over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de kantoorvergadering