

Klachtenregeling

Interne klachtenregeling

Mr. J. Nourhussen zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van de dienstverlening. U kunt dan het volgende doen.

Mr. J. Nourhussen beschikt over een interne klachtenregeling en is daarnaast aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur.

Klachten dienen schriftelijk aan mr. J. Nourhussen kenbaar gemaakt te worden. Formeel gezien, is een 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. Eventuele klachten worden inhoudelijk met de behandelend advocaat besproken.

Mr. J. Nourhussen treedt zelf op als de verantwoordelijke klachtenfunctionaris. De advocaat onderzoekt de klacht en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle opdrachtdocumentatie die relevant wordt geacht. De initiële klachtbehandeling is gericht op het zoeken naar een oplossing voor de klacht die zowel voor de cliënt als voor de advocaat acceptabel is.

De advocaat documenteert het onderzoek zodanig dat het dossier de te nemen beslissing kan dragen. Zij stelt u vervolgens in de gelegenheid om een toelichting te geven. Op basis van de documenten en de toelichting trekt de advocaat een conclusie met betrekking tot de gegrondheid van de klacht. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht stelt zij u als klager schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld met aanbevelingen. Bij afwijking van die termijn wordt u daarvan met redenen omkleed mededeling gedaan, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekent u en de klachtenfunctionaris/ advocaat het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Mocht de afhandeling van de klacht in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Dat kan pas nadat u uw bezwaren eerst aan het kantoor van mr. J. Nourhussen heeft

voorgelegd. Deze weg staat ook voor u open wanneer het kantoor niet binnen 4 weken na het indienen van uw bezwaar schriftelijk op uw klacht heeft gereageerd.

Geschillencommissie Advocatuur

Het kantoor is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur. Deze geschillencommissie bestaat sinds 1 juni 1999 en ressorteert onder Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor beroep en bedrijf (SGB) te 's Gravenhage.

U kunt de klacht tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van het kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak in de vorm van een arbitraal vonnis ten behoeve van zakelijke cliënten of in de vorm van een bindend advies in het geval het geschil door een particuliere cliënt wordt aangebracht. De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van de declaratie. Het kan ook zijn dat u vindt dat u recht heeft op schadevergoeding. De Geschillencommissie Advocatuur is ook bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal 10.000 euro. Hogere schadeclaims kunt u alleen voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer u de hoogte van de claim uitdrukkelijk beperkt tot maximaal 10.000 euro, waarbij u schriftelijk afstand doet van het meerdere. Ons kantoor zelf kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. De Geschillencommissie* behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

Adres

Secretaris Geschillencommissie Advocatuur

Bordewijklaan 46 (2e etage)

2591 XR Den Haag

tel. 070 – 310 53 10

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

* Het wettelijk geregelde toezicht en tuchtrecht waarborgt een correct beroepsmatig handelen van advocaten. De aard van de procedure bij de Geschillencommissie Advocatuur is een andere: deze is bedoeld voor het beslechten van

meningsverschillen over de kwaliteit van de dienstverlening en/of financiële aspecten daarvan, en laat die wettelijke waarborgen dus onverlet.