

Altun Corporate Law - Kantoorklachtenregeling

(versie 1 november 2017)

Altun Corporate Law streeft naar hoogwaardige dienstverlening. Indien u onverhoopt ontevreden bent over het werk dat Altun Corporate Law heeft uitgevoerd, of over een door Altun Corporate Law aan u verzonden declaratie, verzoeken wij u uw Klacht aan ons kenbaar te maken. Wij zullen uw Klacht, overeenkomstig de procedure zoals vastgelegd in de onderstaande Klachtenregeling, in behandeling nemen en ernaar streven om uw Klacht binnen een redelijke termijn op te lossen.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

"Advocaat":	mr. R. (Recep) Altun;
"Cliënt":	een natuurlijk persoon, dan wel (privaatrechtelijke of publiekrechtelijke) rechtspersoon die als gevolg van de totstandkoming van een overeenkomst van opdracht met Altun Corporate Law van de dienstverlening van Altun Corporate Law gebruikmaakt, dan wel gebruik heeft gemaakt;
"Klacht":	een klacht van of namens een Cliënt jegens de Advocaat over de kwaliteit van zijn dienstverlening en/of de hoogte van (een) declaratie(s), ingediend conform artikel 5 van deze Klachtenregeling en niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 ("Van de tuchtrechtspraak") van de Advocatenwet;
"Klachtenregeling":	deze kantoorklachtenregeling van Altun Corporate Law;
"Klachtenfunctionaris":	mr. D.P.B. (Duco) Blijdenstein; en
"Klager":	de Cliënt die een Klacht heeft ingediend conform artikel 5 van deze Klachtenregeling.

Artikel 2. Toepassingsbereik en de rol van de Klachtenfunctionaris

1. Deze Klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Altun Corporate Law als opdrachtnemer en een Cliënt als opdrachtgever.
2. De Klachtenfunctionaris draagt zorg voor (een tijdelijke) afhandeling van de Klacht conform deze Klachtenregeling.
3. De Klachtenfunctionaris zal de Klacht registreren, een Klachtdossier aanmaken en de Klager op de hoogte houden over de afhandeling van de Klacht.

Artikel 3. Doelstellingen

Deze Klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om Klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van Klachten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede behandeling van Klachten; en
- d. kwaliteitsverbetering van de dienstverlening door te leren van Klachten.

Artikel 4. Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze Klachtenregeling is openbaar en beschikbaar op de website www.altuncorporatelaw.nl. De Advocaat zal de Cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop wijzen dat deze Klachtenregeling van toepassing is op de dienstverlening van Altun Corporate Law en dat de Klachtenregeling beschikbaar is op de website www.altuncorporatelaw.nl.
2. Onder verwijzing naar artikel 11 van de algemene voorwaarden van Altun Corporate Law kan een Klacht die na behandeling overeenkomstig deze Klachtenregeling niet is opgelost, ten behoeve van een bindende uitspraak uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse burgerlijke rechter.

Artikel 5. Indienen van een Klacht

1. De Klager dient de Klacht in te dienen binnen drie maanden na het moment waarop de Klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten 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 Klager in dat geval zo spoedig mogelijk na ontvangst van de Klacht schriftelijk informeren over het al dan niet in behandeling nemen van de Klacht.
2. De Klager dient de Klacht schriftelijk in te dienen bij Altun Corporate Law ter attentie van de Klachtenfunctionaris. De Klager verstrekt daarbij tenminste de volgende informatie:
 - i. de naam en adresgegevens van de Klager;
 - ii. een omschrijving van het handelen of nalaten van de Advocaat dat de aanleiding vormt voor de Klacht of (indien van toepassing) een omschrijving van de reden waarom Klager het niet eens is met de declaratie(s) van Altun Corporate Law;
 - iii. het dossiernummer van de zaak waarop de Klacht betrekking heeft;
 - iv. de vermelding dat de Klacht via de Klachtenregeling dient te worden behandeld; en
 - v. de datum van het indienen van de Klacht en ondertekening.
3. Indien de Klacht niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in artikel 5.2 hierboven, zal de Klachtenfunctionaris de Klager daarover na ontvangst van de Klacht informeren. De Klager wordt in dat geval in de gelegenheid gesteld om de ontbrekende informatie alsnog aan te leveren. Indien de Klager de ontbrekende informatie niet alsnog aanlevert binnen twee weken na het schriftelijke verzoek daartoe van de Klachtenfunctionaris, zal de Klachtenfunctionaris de Klacht niet in behandeling nemen en de Klager daarover schriftelijk informeren.

Artikel 6. Klachtbehandeling

1. Na ontvangst van de Klacht zal de Klachtenfunctionaris de Klager in de gelegenheid stellen een toelichting te geven op de Klacht en hij zal de Advocaat in de gelegenheid stellen om te reageren op de Klacht.
2. Vervolgens zal de Klachtenfunctionaris trachten om samen met de Cliënt tot een oplossing te komen al dan niet in samenwerking met de Advocaat.
3. De Klachtenfunctionaris zal ernaar streven om de Klacht binnen vier weken na ontvangst van de Klacht door Altun Corporate Law af te handelen. Indien de Klachtenfunctionaris voorziet dat hij de Klacht niet binnen die vierwekentermijn kan afhandelen, zal hij tijdig hiervan mededeling doen aan de Klager en daarbij aangeven waarbinnen wel een oordeel over de Klacht zal worden gegeven.
4. De Klachtenfunctionaris zal de Klager en de Advocaat schriftelijk op de hoogte stellen van zijn oordeel over de al dan niet gegrondheid van de Klacht. De Klachtenfunctionaris zal, indien hij dat wenselijk acht, aanbevelingen doen om tot een oplossing van de Klacht te komen.
5. Indien de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de Klager, de Klachtenfunctionaris en de Advocaat het oordeel van de Klachtenfunctionaris.

Artikel 7. Geheimhouding en kosten

1. De Klachtenfunctionaris en de Advocaat nemen bij de behandeling van de Klacht geheimhouding in acht.
2. De Klager is geen vergoeding verschuldigd aan Altun Corporate Law voor de kosten van de behandeling van de Klacht conform deze Klachtenregeling. Zowel de Klager als de Advocaat dragen hun eigen kosten die zij zelf hebben gemaakt als gevolg van de behandeling van de Klacht conform deze Klachtenregeling.