

Klachtreglement

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. De maatschap Surquin Verheyden advocaten statutair gevestigd te Arnhem en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer KvK 09208822;
- b. Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Surquin Verheyden advocaten;
- c. Medewerker: eenieder die werkzaamheden verricht voor Surquin Verheyden advocaten, ongeacht of hij of zij in dienst is van Surquin Verheyden advocaten;
- d. Ontvanger: een medewerker van Surquin Verheyden advocaten die de klacht in ontvangst neemt;
- e. Klager: degene die een klacht indient.

Artikel 2. Klachtrecht

- 2.1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop Surquin Verheyden advocaten zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij Surquin Verheyden advocaten.
- 2.2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Surquin Verheyden advocaten wordt voor de toepassing van deze regeling aangemerkt als een gedraging van Surquin Verheyden advocaten.
- 2.3. Surquin Verheyden advocaten draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Hoofdstuk 2. Klachtenbehandeling

Artikel 3. Indienen van een klacht

- 3.1. Klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij de door Surquin Verheyden advocaten aangewezen klachtenbehandelaar, zijnde de heer Surquin.
- 3.2. Indien klager aan enige medewerker van Surquin Verheyden advocaten, is de medewerker verplicht de klacht terstond ter kennis te brengen van de centrale klachtenbehandelaar.
- 3.3. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
- 3.4. De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;

3.5. Indien de klacht in een andere taal dan het Nederlands of het Engels is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient klager zorg te dragen voor een vertaling in één van de hierboven genoemde talen.

3.6. Surquin Verheyden advocaten kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet voldoet aan de hierboven gestelde eisen, mits klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gebracht en de gelegenheid is gesteld de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheden aan te vullen.

3.7. Indien en zodra Surquin Verheyden advocaten naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de afhandeling van de desbetreffende klacht.

3.8. Aan klager wordt op diens verzoek schriftelijk meegedeeld dat Surquin Verheyden advocaten ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

3.9. Indien klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog overeenkomstig dit reglement worden behandeld.

3.10. De centrale klachtenbehandelaar kan zich bij de afhandeling van klachten laten bijstaan door een medewerker van Surquin Verheyden advocaten, werkzaam op de locatie waarop de klacht betrekking heeft of waarbinnen de bij de klacht betrokken medewerker werkzaam is.

Artikel 4. Ontvangstbevestiging

4.1. Surquin Verheyden advocaten bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen acht werkdagen.

4.2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- a. de afhandelingstermijn;
- b. de verdere procedure;
- c. de naam van de klachtenfunctionaris;
- d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.

4.3. Surquin Verheyden advocaten zendt een klacht die niet voor haar bestemd is, zo spoedig mogelijk terug aan klager.

Artikel 5. Onpartijdige klachtenbehandeling

5.1. De behandeling van de klacht vindt plaats door een door de Surquin Verheyden advocaten aan te wijzen onafhankelijke klachtenbehandelaar.

5.2. De klachtenbehandelaar is gerechtigd alle informatie in te winnen die hij nodig acht om tot een onpartijdige klachtenbehandeling en beoordeling te kunnen komen.

Artikel 6. Beperking van de klachtenbehandeling

6.1. De klachtenbehandelaar is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
- b. die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

- c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een tuchtrechtelijke instantie is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
- d. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de Officier van Justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de Officier van Justitie of een vervolging gaande is.

6.2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

6.3. De klachtenbehandelaar zendt ten spoedigste na ontvangst van de klacht een afschrift daarvan en van de daarbij meegezonden stukken toe aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.

Artikel 7. Hoorrecht

7.1. De klachtenbehandelaar bepaalt of klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.

7.2. Indien klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van de hem geboden mogelijkheid te worden gehoord, zal hoe dan ook van het horen van klager worden afgezien.

7.3. Van het horen wordt een verslag gemaakt waarvan aan klager op diens verzoek een afschrift wordt toegezonden.

Artikel 8. Termijnen

8.1. De klachtenbehandelaar handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Mocht er een reden zijn die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn verhindert, dan is hij gerechtigd die termijn wederom met vier weken te verlengen.

8.2. Van de beslissing tot verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Uiterlijk binnen tien weken na ontvangst van de klacht wordt de klacht definitief afgedaan.

8.3. De klachtenbehandelaar stelt klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.

8.4. Tegen een beslissing inzake de behandeling van een klacht kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

Hoofdstuk 3. Diverse bepalingen

Artikel 9. Klachtenregistratie

9.1. De door Surquin Verheyden advocaten benoemde klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende klachten.

Artikel 10. Citeertitel en inwerkingtreding

10.1. Dit reglement wordt aangehaald als Regeling Externe Klachten Surquin Verheyden advocaten.

10.2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2014.

Surquin Verheyden advocaten