

Klachtenregeling

Inhoud

<i>Inleiding</i>	2
<i>Begripsbepalingen</i>	3
<i>Klachtfunctionaris en indienen van Klachten</i>	4
<i>Afhandelen van Klachten</i>	5
<i>Beroepsmogelijkheden</i>	6
<i>Contact</i>	6

Inleiding

Bij AKD vinden we het belangrijk dat onze klanten tevreden zijn over onze dienstverlening. Mocht er toch iets niet naar wens zijn gegaan, bespreek het dan met uw advocaat, notaris of belastingadviseur. We doen ons best om samen met u tot een oplossing te komen. Mocht dat niet lukken, dan kunt u gebruik maken van onderstaande klachtenregeling.

Het doel van deze klachtenregeling is om een procedure vast te leggen om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen en de oorzaken van klachten vast te stellen. Ook wil AKD bestaande relaties behouden en verbeteren door klachten op de correcte wijze af te handelen en te analyseren, en daarmee de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

AKD neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht. U bent geen vergoeding aan AKD verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht volgens deze klachtenregeling.

Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

<i>Advocaat, Notaris of Belastingadviseur</i>	de aan AKD verbonden advocaat, notaris of belastingadviseur of personen die werken onder zijn of haar verantwoordelijkheid;
<i>AKD</i>	Coöperatief AKD U.A.;
<i>Cliënt</i>	de afnemer, al dan niet vertegenwoordigd, van de diensten van AKD;
<i>Geschillencommissie</i>	de Geschillencommissie Notariaat ;
<i>Klacht</i>	iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens Cliënt tegen de Advocaat, Notaris of Belastingadviseur over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie. We bedoelen hier niet een tuchtrechtelijke klacht zoals beschreven in paragraaf 4 van de Advocatenwet ;
<i>Klachtenregeling</i>	deze regeling waarin de procedure voor de behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 6.28 van de Verordening op de Advocatuur is neergelegd;
<i>Klachtfunctionaris</i>	de door AKD aangewezen persoon die belast is met de behandeling van de Klacht.

Klachtfunctionaris en indienen van Klachten

AKD heeft voor elke vestiging een Klachtfunctionaris aangesteld die klachten onpartijdig behandelt, zorgt voor interne klachtenregistratie, periodiek verslag uitbrengt over de afhandeling van klachten, aanbevelingen doet ter voorkoming van nieuwe klachten, en voor verbetering van de procedure zorgt. Minimaal één keer per jaar bespreekt de Klachtfunctionaris de verslagen en de aanbevelingen met het bestuur van AKD.

Cliënten kunnen klachten indienen via klachten@akd.eu ter attentie van de Klachtfunctionaris van de vestiging van waaruit de dienstverlening heeft plaatsgevonden:

- Amsterdam* - Remco Bosveld (notariaat en belastingadviseurs) en Hugo Doornhof (advocatuur)
- Brussels* - Timothy Speelman
- Breda* - Jos van der Velden
- Eindhoven* - Sven Billet (notariaat en belastingadviseurs) en Martijn Evers (advocatuur)
- Luxembourg* - Nicolas Marchand
- Rotterdam* - Monique Verkuilen (notariaat en belastingadviseurs) en Huib Berendschot (advocatuur)

De Klacht wordt schriftelijk binnen een redelijke termijn (drie maanden) ingediend na het moment waarop de Cliënt kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten van de Advocaat, Notaris of Belastingadviseur dat aanleiding tot de Klacht geeft.

De ingediende Klacht dient een duidelijke omschrijving van de Klacht te bevatten, inclusief de naam- en contactgegevens van de Cliënt, de naam van de Advocaat, Notaris of Belastingadviseur tegen wie de Klacht is gericht, en het dossiernummer waarop de

Afhandelen van Klachten

De Klachtfunctionaris stelt de Advocaat, Notaris of Belastingadviseur tegen wie de Klacht gericht is schriftelijk op de hoogte en geeft hem of haar de mogelijkheid om schriftelijk te reageren.

De Klachtfunctionaris stelt Cliënt en de Advocaat, Notaris of Belastingadviseur in de gelegenheid om een toelichting te geven.

Als de Klachtfunctionaris of één van de partijen dat nodig vindt, worden beide partijen opgeroepen om de zaak te bespreken. De Klachtfunctionaris stelt de plaats en het tijdstip vast.

De Klachtfunctionaris kan beide partijen verzoeken een voorstel te doen om tot een oplossing van de Klacht te komen. Op basis van alle verkregen informatie legt de Klachtfunctionaris schriftelijk het voorstel voor de oplossing van de Klacht aan beide partijen voor. Beide partijen krijgen de gelegenheid om schriftelijk te reageren op het voorstel. Als een van de partijen niet reageert, wordt die partij geacht te hebben ingestemd met het voorstel van de Klachtfunctionaris.

De beslissing op de Klacht wordt door de Klachtenfunctionaris schriftelijk aan beide partijen meegedeeld.

De Klachtfunctionaris streeft ernaar om de Klacht binnen vier weken na ontvangst naar tevredenheid van Cliënt op te lossen. Als de afhandeling van de Klacht meer tijd in beslag neemt, stelt de Klachtfunctionaris beide partijen hiervan schriftelijk, toegelicht met redenen, op de hoogte. Hierbij geeft de Klachtfunctionaris ook aan binnen welke termijn de Klacht naar verwachting is opgelost.

AKD beschouwt een klacht als afgehandeld als de Cliënt (i) instemt met de door AKD aangeboden genoegdoening, of (ii) niet binnen drie maanden na afdoening op welke wijze dan ook van de Klacht beroep instelt, of (iii) de Klacht intrekt.

Beroepsmogelijkheden

Als een Klacht niet naar tevredenheid van de Cliënt is opgelost, kan de Cliënt de Klacht aanhangig maken bij de rechter die in de Algemene Voorwaarden van AKD is aangewezen als bevoegd voor de beslechting van geschillen. De Algemene Voorwaarden zijn te lezen op onze [website](#).

Als een Klacht tegen een aan AKD verbonden notaris niet naar tevredenheid van Cliënt is opgelost, heeft Cliënt de mogelijkheid om een Klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Notariaat.

Contact

T: +31 88 253 5000

E: info@akd.eu

akd.eu