

Klachtenregeling Olym B.V.

Olym B.V. doet er alles aan om haar cliënten zo zorgvuldig mogelijk van dienst te zijn. Onze dienstverlening is er op gericht om voor u de best mogelijke resultaten te bereiken. Indien u onverhoopt toch ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening, of over een door Olym B.V. aan u in rekening gebrachte declaratie, dan verzoeken wij u deze klacht te richten aan de desbetreffende advocaat of aan de klachtenfunctionaris overeenkomstig deze Klachtenregeling.

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming of 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;
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt; en
- klachtenfunctionaris: de advocaat van Olym B.V. die belast is met de afhandeling van klachten. Dat is mr. M.H. van de Vorst (bereikbaar per email: marcel.vandevorst@olym.nl of per telefoon: +31 20 800 6017).

Artikel 2 – Toepassingsbereik

1. Deze Klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht gesloten tussen Olym B.V., uitgevoerd door één of meer advocaten, en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Olym B.V. draagt zorg voor klachtenafhandeling conform deze Klachtenregeling.

Artikel 3 – Doelstellingen

Deze Klachtenregeling 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; en
- d) verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 – Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze Klachtenregeling is openbaar gemaakt via de website van Olym B.V. De advocaat wijst de cliënt bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht (de Engagement Letter) erop dat het kantoor een Klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Olym B.V. heeft in de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd en heeft dit bij de opdrachtbevestiging door opname in die voorwaarden kenbaar gemaakt.

Artikel 5 – Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht in verband met de dienstverlening van een advocaat van Olym B.V., dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. 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.
5. 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.
6. 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 6 – Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht behoudens voor zover de klager zelf de publiciteit heeft gezocht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 – Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 – Klachtregistratie

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 klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Geschillencommissie Advocatuur

Mocht ons overleg onverhoopt in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden, dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk. Dat kan pas nadat u uw bezwaren eerst aan ons kantoor heeft voorgelegd. Deze weg staat ook voor u open wanneer wij niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren schriftelijk op uw klacht hebben gereageerd. U kunt de klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van ons kantoor.

De Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk valt onder de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB) te Den Haag. De Geschillencommissie behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk. Dit Reglement wordt op aanvraag toegezonden en is tevens beschikbaar via de website van de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk doet uitspraak in de vorm van een arbitraal vonnis.

Eventuele geschillen die niet kunnen worden beslecht door de Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Contact

Olym B.V.:

Olym B.V.
T.a.v. de klachtenfunctionaris
Olympisch Stadion 24
1076 DE Amsterdam
Telefoon: 020 - 800 6017

Klachtenfunctionaris Olym B.V.:

Mr. M.H. van de Vorst
Email: marcel.vandevorst@olymp.nl
Telefoon: 020 - 800 6017

Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk:

Secretaris Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk

Kantooradres: Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag

Postadres: Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Telefoon: 070 - 310 53 10

Website: www.degeschillencommissie.nl.