

Kantoorklachtenregeling Advocatenkantoor G.M. Menon B.V.

Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. heeft als motto “*Excellente juridische begeleiding bij bedrijfsovernames en financieringstransacties*” en staat daarmee voor:

- Eersteklas professionele dienstverlening: cliënt- en servicegericht
- Strategische manier van probleemoplossing: leiding nemen en structuur aanbrengen
- Helikopterview én detailkennis
- Deskundigheid en degelijkheid: objectief en betrokken juridisch advies (advocaat)
- Efficiëntie en snelheid
- Enthousiasme en 'deal-driven' aanpak
- Onafhankelijke, betrouwbare en integere dienstverlening
- Eén vast aanspreekpunt: daadwerkelijk persoonlijk contact; persoonlijke benadering en persoonlijke uitvoering van de opdracht
- Ruime ervaring met nationale en internationale transacties

Mocht u over aspecten van de dienstverlening minder tevreden zijn, dan beschrijft deze Kantoorklachtenregeling van Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. wat u in zo een geval kunt doen ¹.

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In deze Kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

Klacht:	iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt of opdrachtgever jegens een advocaat van Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame of ingeschakelde personen over de totstandkoming en/of uitvoering van de gesloten 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 (betreffende de tuchtrechtspraak waaraan advocaten zijn onderworpen);
Klager:	de cliënt of opdrachtgever, of diens vertegenwoordiger, die een Klacht kenbaar maakt;
Klachtenfunctionaris:	de advocaat die is belast met de afhandeling van de Klacht in overeenstemming met het bepaalde in deze Kantoorklachtenregeling.

Artikel 2 - Toepassingsbereik

1. Deze Kantoorklachtenregeling is van toepassing op alle overeenkomsten tussen Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. en de cliënt of opdrachtgever, daaronder begrepen alle in dat kader door Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. verrichte en te verrichten

¹ Deze Kantoorklachtenregeling is ingesteld op grond van artikel 6.28 van de Verordening op de Advocatuur en is op 1 januari 2015 in werking getreden. Met ingang van 1 januari 2025 zijn de leden 1 en 3 van artikel 6 van deze Kantoorklachtenregeling aangepast door aanwijzing van een externe advocaat als klachtenfunctionaris.

werkzaamheden. Deze Kantoorklachtenregeling is tevens van toepassing op alle aanvullende en vervolgoopdrachten en -werkzaamheden, op alle nieuwe overeenkomsten en op alle buitencontractuele rechtsverhoudingen tussen Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. en de cliënt of opdrachtgever.

2. Iedere advocaat van Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze Kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 - Doelstellingen

1. Deze Kantoorklachtenregeling heeft tot doel:
 - a. het vastleggen van een interne procedure om Klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
 - b. het vastleggen van een interne procedure om de oorzaken van Klachten van cliënten vast te stellen;
 - c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede interne klachtenbehandeling;
 - d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op Klachten;
 - e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 - Informatie bij aanvang dienstverlening

1. In de opdrachtbevestiging, welke door de cliënt voor akkoord zal worden ondertekend, zal de cliënt er op worden gewezen dat Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. deze Kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening. Deze Kantoorklachtenregeling is ook openbaar gemaakt door middel van publicatie op de website van Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. (www.menonadvocatuur.nl).

Artikel 5 - Informeel overleg

1. Vaak kan een opmerking of klacht ten aanzien van de dienstverlening het beste tijdens een mondeling overleg (telefonisch of in persoon) worden opgelost. Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. verzoekt de cliënt daarom dan ook om altijd eerst contact op te nemen met het vaste aanspreekpunt binnen Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. voor telefonisch overleg over de opmerking of klacht of voor het maken van een afspraak.

Artikel 6 - Formele schriftelijke interne klachtenprocedure

1. Indien een cliënt een Klacht heeft die niet met een gesprek is verholpen of welke zich volgens de cliënt niet leent voor een gesprek in overeenstemming met het in het vorige artikel bepaalde, dan kan de cliënt de Klacht formeel schriftelijk indienen per post of e-mail bij:
Mr. C. Ravesteijn, advocaat te Amsterdam
Keizersgracht 127
1015 CJ Amsterdam
Nederland
E-mail: info@mrcr.nl

2. De Klager wordt verzocht om in voorkomend geval de formeel schriftelijk ingediende Klacht zo concreet mogelijk te beschrijven en toe te lichten. Ook kan een mogelijke oplossingsrichting worden gesuggereerd of overigens worden aangegeven welke reactie is gewenst.
3. Mr. C. Ravesteijn is belast met de afhandeling van de Klacht en functioneert als Klachtenfunctionaris in de zin van artikel 6.28 van de Verordening op de Advocatuur. In overleg met de Klager kan een andere Klachtenfunctionaris worden aangewezen.
4. De Klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.
5. Binnen drie (3) werkdagen na ontvangst van de Klacht zal de Klachtenfunctionaris de Klager ontvangst schriftelijk bevestigen.
6. De Klachtenfunctionaris stelt de Klager in de gelegenheid een schriftelijke en/of mondelinge toelichting te geven op de Klacht. De Klachtenfunctionaris stelt ook degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de Klacht en stelt deze laatste eveneens in de gelegenheid een toelichting te geven op de Klacht.
7. De Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd trachten vervolgens in onderling goed overleg tezamen met de Klager tot een oplossing te komen.
8. Voor zover rechtstreeks overleg plaatsvindt tussen de Klager en de degene over wie is geklaagd, houdt deze laatste de Klachtenfunctionaris op de hoogte over dergelijk contact en een mogelijke oplossing.
9. De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de voortvarende afhandeling van de Klacht en handelt de Klacht af binnen één maand na ontvangst van de Klacht. Mocht deze termijn niet gehaald worden, bij voorbeeld in verband met nader overleg met of informatieverstrekking door de Klager of de degene over wie is geklaagd, dan doet de Klachtenfunctionaris 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 kan worden gegeven.
10. De Klachtenfunctionaris houdt de Klager en degene over wie is geklaagd tussentijds geregeld op de hoogte over de voortgang en behandeling van de Klacht.
11. De Klachtenfunctionaris stelt de Klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
12. Indien de Klager akkoord gaat met het oordeel over de gegrondheid van de Klacht, dan wel indien de Klacht overigens tot tevredenheid van de Klager is afgehandeld, dan zal dit schriftelijk worden vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst, welke door de Klager, de Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd zal worden ondertekend.

Artikel 7 – Geen overeenstemming over gegrondheid of afwikkeling van de Klacht

1. Indien tijdens behandeling van de Klacht in overeenstemming met het bepaalde in het vorige artikel geen overeenstemming kan worden bereikt over gegrondheid of wijze van afwikkeling van de Klacht, dan kan de (externe) geschillenprocedure als bedoeld in artikel 5 van de

algemene voorwaarden van Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. toepassing vinden². Daarin staat beschreven dat alle geschillen tussen een cliënt en Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. exclusief worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam, Nederland, onverminderd de bevoegdheid van Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. om een geschil voor te leggen aan enige andere bevoegde (Nederlandse of buitenlandse) rechter, en onverminderd de mogelijkheid van de cliënt en Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. om na het ontstaan van een geschil in gezamenlijk overleg een andere wijze van geschillenbeslechting (mediation, bindend advies, arbitrage) nader overeen te komen.

2. Het in het vorige lid bepaalde laat onverlet de mogelijkheid voor de cliënt of opdrachtgever om een klacht in te dienen bij de Deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Amsterdam als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet (betreffende de tuchtrechtspraak waaraan advocaten zijn onderworpen).

Artikel 8 - Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De Klager, de Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de interne klachtbehandeling in overeenstemming met het bepaalde in deze Kantoorklachtenregeling geheimhouding in acht.
2. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn voor Advocatenkantoor G.M. Menon B.V., de Klachtenfunctionaris en/of degene over wie is geklaagd om advies in te winnen bij externe adviseurs of andere instanties. Met het indienen van de formele schriftelijke Klacht verleent de Klager Advocatenkantoor G.M. Menon B.V., de Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd toestemming om - eveneens onder beding van geheimhouding - (kopieën van) relevante correspondentie en stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele externe adviseurs of andere instanties.
3. Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. zal de Klager geen honorarium of andere vergoeding in rekening brengen voor de kosten van interne klachtbehandeling in overeenstemming met het bepaalde in deze Kantoorklachtenregeling.

Artikel 9 - Klachtregistratie

1. De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een Klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

-0-0-0-0-0-

² De algemene voorwaarden van Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. zijn in de opdrachtbevestiging van toepassing verklaard op alle overeenkomsten tussen Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. en de cliënt of opdrachtgever, daaronder begrepen alle in dat kader door Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. verrichte en te verrichten werkzaamheden. De algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle aanvullende en vervolgoopdrachten en -werkzaamheden, op alle nieuwe overeenkomsten en op alle buitencontractuele rechtsverhoudingen tussen Advocatenkantoor G.M. Menon B.V. en de cliënt of opdrachtgever.