

KANTOORKLACHTENREGELING

Artikel 1 begripsbepalingen

klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat over de totstandkoming van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie;

klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

Artikel 2 toepassingsgebied

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de advocaat en de cliënt.
2. De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 informatie bij aanvang dienstverlening

1. De kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt via de website en is op aanvraag verkrijgbaar. De advocaat wijst de cliënt erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en deze van toepassing is op de dienstverlening.

Artikel 5 interne klachtenprocedure

1. De klachtenprocedure houdt in dat er een gesprek zal plaatsvinden met de advocaat en de betrokken partijen. Indien gewenst kan de klager een vertrouwenspersoon meenemen.
2. De advocaat 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.
3. De advocaat stelt de klager en degene over wie wordt geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
4. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de advocaat en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
5. Wanneer de behandeling van de klacht op grond van de kantoorklachtenregeling niet leidt tot een bevredigende oplossing dan kan de klager een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur, Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De advocaat en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtenbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.