

KANTOORKLACHTENREGELING

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

klacht

iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en 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 uit.

klachtenprocedure

de op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

klachtenregeling

dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

klachtenfunctionaris

de persoon aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

advocaat

Mr. J. van Arkel

2. INFORMEREN VAN DE CLIËNT

De advocaat

1. wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.
2. deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om een onopgeloste klacht voor te leggen aan de burgerlijke rechter.
3. meldt de cliënt waar het Reglement Geschillencommissie Advocatuur kan worden ingezien en verkregen.

3. DE PROCEDURE

1. De advocaat fungeert als klachtenfunctionaris.
2. De kantoorklachtenregeling is eveneens van toepassing op de onder de verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen.
3. De klager en, indien zulks van toepassing is, degene over wie is geklaagd worden door de klachtfunctionaris in de gelegenheid gesteld om een toelichting op de klacht te geven.
4. Indien de aard van de klacht daartoe naar het oordeel van de advocaat voldoende mogelijkheden biedt, tracht de advocaat samen met de klager tot een oplossing te komen.
5. Indien geen oplossing als in vorig lid bedoeld wordt bereikt, zal de klachtfunctionaris binnen een maand gemotiveerd op de klacht beslissen en hiervan aan de klager schriftelijk mededeling doen. Indien van die termijn wordt afgeweken, wordt hiervan een met redenen omklede mededeling gedaan aan de klager, met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht zal worden gegeven.
6. De klager is voor de behandeling van de klacht (door de klachtfunctionaris) geen kosten verschuldigd.
7. Wanneer de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld kan de klager deze voorleggen aan de bevoegde rechter te Middelburg.