

klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht. Dit is één van de kantoorgenoten van de advocaat waarover wordt geklaagd.

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 onze 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 klachtenfunctionaris en de betrokken partijen. Indien gewenst kan de klager een vertrouwenspersoon meenemen.
2. 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.
3. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 Deken van de Orde van Advocaten in het Arrondissement Rotterdam.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris 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.