



De klachtenregeling

Het kantoor staat open voor klachten van cliënten. De klachtenregeling binnen het kantoor is als volgt:

Indien er een klacht is over de dienstverlening van het kantoor, kan de cliënt(e) klagen bij de behandelend advocaat zelf. Indien overleg tussen advocaat en cliënt(e) niet leidt tot een genoegzame oplossing voor de klager, wordt op diens verzoek een andere advocaat (mr. P.J. de Bruin of mr. E. Kafa) benaderd, werkzaam in hetzelfde kantoorpand, om op te treden als klachtenfunctionaris om de klacht te onderzoeken en indien mogelijk bemiddelend op te treden. Indien de klager direct contact wenst met een klachtenfunctionaris, kan hij dit aangeven. Deze mogelijkheid bestaat tijdens de opdracht en voor de duur van een jaar na beëindiging van de werkzaamheden van de advocaat inzake de specifieke opdracht.

Een klacht kan gaan over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie.

Klachten dienen schriftelijk aan het kantoor kenbaar gemaakt te worden.

De daarvoor verantwoordelijke kantoorgenoot (klachtenfunctionaris) onderzoekt de klacht en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle documentatie die relevant wordt geacht. De initiële klachtbehandeling is gericht op het zoeken naar een oplossing voor de klacht die zowel voor de cliënt(e) als voor de advocaat acceptabel is. Indien gewenst kan worden besloten de identiteit van de klagers (in eerste instantie) vertrouwelijk te houden.

Hij stelt de betrokken advocaat en de cliënt(e) in de gelegenheid om een toelichting te geven.

De klachtenfunctionaris handelt de klacht doorgaans af binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Indien dit niet haalbaar blijkt te zijn, zal de klachtenfunctionaris de klager informeren over de reden(en) van de afwijking van deze termijn en aangeven binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld.

De klachtenfunctionaris brengt verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Indien van toepassing wordt de klacht tevens gemeld bij de desbetreffende aansprakelijkheidsverzekeraar.

Wellicht ten overvloede wordt opgemerkt dat een klager geen vergoeding verschuldigd is voor de behandeling van de klacht.

Indien de klachtenbemiddeling niet heeft geleid tot een genoegzame oplossing, wordt de cliënt(e) gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Deken van de Orde van Advocaten, c.q. bij het Hof van Discipline.