

Klachtenregeling

Omgang binnen het kantoor

1. Indien een cliënt te kennen heeft gegeven uitdrukkelijk ontevreden te zijn over de wijze waarop de advocaat zijn belangen heeft behartigd, zal de cliënt door de advocaat worden uitgenodigd om zijn klacht persoonlijk met de advocaat te bespreken. Door de advocaat zal er naar worden gestreefd om de onvrede van de cliënt weg te nemen, uiteraard voorzover dit in zijn vermogen ligt.
2. Indien de cliënt niet in gesprek wenst te gaan met de advocaat, zal eerstens getracht worden de cliënt telefonisch te bereiken en in het uiterste geval per e-mail.
3. Van dit persoonlijk of telefonisch gesprek zal door de advocaat aantekening worden gehouden en de inhoud van het gesprek zal aan de cliënt worden bevestigd. Tevens zal in deze schriftelijke weergave van het gesprek worden aangegeven op welke wijze de onvrede van de cliënt zal of kan worden weggenomen.
4. Door de advocaat zal worden geëvalueerd op welke wijze een dergelijke onvrede van de cliënt in de toekomst kan worden voorkomen. Van alle klachten zal door de advocaat een administratie worden bijgehouden, in welke zich bevinden een omschrijving van de klacht van de cliënt en het verslag van de met de cliënt gevoerde bespreking.

Verwijzing

5. Mocht de cliënt duidelijk te kennen geven een klacht tegen de behandelend advocaat te willen indien dan zal de advocaat aan de cliënt de van belang zijnde adresgegevens van de Raad van Toezicht schriftelijk berichten.
6. Mocht de cliënt de advocaat tevens aansprakelijk willen stellen voor eventuele schade als gevolg van het (nalatig) handelen door de advocaat, dan zal de advocaat aan de cliënt berichten dat zij deze aansprakelijkstelling zal doen toekomen aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van het kantoor.