

## KANTOORKLACHTENREGELING

### Artikel 1 – Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Advocaat: degene die namens het kantoor de juridische werkzaamheden voor een cliënt uitvoert.
- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening door de advocaat, afkomstig van de cliënt of diens vertegenwoordiger.
- Klager: de cliënt (of diens gemachtigde) die een klacht indient.
- Klachtenfunctionaris: de persoon die, onafhankelijk van de betrokken advocaat, is aangewezen om klachten te behandelen.

### Artikel 2 – Reikwijdte

Deze klachtenregeling geldt voor iedere opdracht die een cliënt aan een advocaat van dit kantoor verstrekt. De advocaat en de klachtenfunctionaris dragen er zorg voor dat klachten worden afgehandeld volgens deze regeling.

### Artikel 3 – Doel

Met deze regeling wordt beoogd een duidelijke procedure te bieden waarmee klachten tijdig en zorgvuldig kunnen worden afgehandeld en oorzaken van klachten inzichtelijk te maken. Tevens wordt beoogd een goede relatie met cliënten te behouden en waar mogelijk te versterken en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren door klachten te analyseren en hiervan te leren.

### Artikel 4 – Informatie aan cliënten

Het kantoor maakt deze regeling openbaar via de website en wijst cliënten erop dat er een interne klachtenprocedure bestaat.

### Artikel 5 – Het indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk (per post of e-mail) worden ingediend bij de behandelend advocaat. Deze draagt de klacht direct over aan de klachtenfunctionaris.

Als klachtenfunctionarissen treden op:

mr. E. Robalo  
Linker Rottekade 292  
3034 CV Rotterdam

Mr. G. Kartal  
Wilhelminaplein 1  
3072 DE Rotterdam

De klacht dient ondertekend te zijn en in elk geval te bevatten:

- a. naam en adresgegevens van de klager;
- b. de naam van de advocaat op wie de klacht betrekking heeft;
- c. een omschrijving van de klacht;
- d. zo mogelijk een verwijzing naar het betreffende dossier of declaratienummer;
- e. de datum van indiening.

#### **Artikel 6 – Behandeling van de klacht**

- De advocaat over wie wordt geklaagd ontvangt een kopie van de klacht.
- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst en treedt op als aanspreekpunt.
- Zowel de klager als de betrokken advocaat krijgt de gelegenheid de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten.
- De klachtenfunctionaris probeert samen met beide partijen tot een oplossing te komen.
- Het streven is om binnen vier weken na ontvangst een beslissing te nemen. Lukt dit niet, dan wordt de klager schriftelijk geïnformeerd met vermelding van de termijn waarbinnen alsnog een oordeel wordt verwacht.
- Indien er geen oplossing wordt bereikt, geeft de klachtenfunctionaris een gemotiveerd oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht. Dit oordeel wordt schriftelijk meegedeeld aan zowel de klager als de advocaat.

#### **Artikel 7 – Registratie**

Alle klachten worden vastgelegd in het klachtenregister. Daarbij wordt onder meer opgenomen:

- wijze van indiening (mondeling/schriftelijk),
- aard van de klacht (bejegening, inhoudelijk, financieel, of praktijkvoering),
- gegevens van de klager en betrokken advocaat.

Zodra de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt dit vastgelegd door zowel de klachtenfunctionaris als de betrokken advocaat.

#### **Artikel 8 – Geheimhouding en kosteloosheid**

Zowel de klachtenfunctionaris als de advocaat nemen geheimhouding in acht. Ook van de klager wordt verwacht dat hij/zij gedurende de behandeling vertrouwelijkheid bewaart.

Voor de behandeling van de klacht worden geen kosten in rekening gebracht.

#### **Artikel 9 – Verantwoordelijkheden**

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een correcte en tijdige behandeling van de klacht.

De advocaat verleent volledige medewerking.

De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier en het klachtenregister bij en informeert de klager tussentijds over de voortgang.

### **Artikel 10 – Externe klachtbehandeling**

Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kan worden voorgelegd aan de Orde van Advocaten – arrondissement Rotterdam.

### **Artikel 11 – Evaluatie**

Het kantoor evalueert minimaal eenmaal per jaar de ontvangen klachten en de wijze van afhandeling en neemt waar mogelijk verbetermaatregelen in de dienstverlening.