

# Kantoorklachtenregeling

**Onze advocaten spannen zich tot het uiterste in om aan de hoogste kwaliteitsstandaard te voldoen. Indien u desondanks een klacht heeft over dienstverlening door een van onze advocaten, dan geldt onderstaande klachtenregeling:**

## ▪ Artikel 1

1. Onder een klacht wordt in deze regeling verstaan: 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.
2. Deze regeling is eveneens van toepassing op de onder de verantwoordelijkheid van de advocaten werkzame personen.
3. Deze klachtenregeling is in lijn met de Verordening op de Advocatuur. Voor zover deze regeling afwijkt, is de Verordening op de Advocatuur leidend.

## ▪ Artikel 2, indiening klacht

1. Klachten kunt u alleen schriftelijk indienen (per post of per e-mail) t.a.v. de klachtenfunctionaris.
2. Klachten dienen zo spoedig mogelijk kenbaar te worden gemaakt.
3. Klachten die gericht zijn aan de behandeld advocaat zullen worden doorgezonden aan de klachtenfunctionaris, behoudens voor zover de behandelend advocaat in redelijkheid meent dat geen sprake is van een klacht of de klacht reeds naar tevredenheid is afgehandeld.
4. Uitsluitend klachten van cliënten van ons kantoor worden in behandeling genomen.

## ▪ Artikel 3, klachtenfunctionaris

1. Ons kantoor heeft een klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris is nooit de behandeld advocaat.
3. De klachtenfunctionaris is mr. I.R. Rigter. Indien de klacht mr. Rigter betreft, dan kan de klacht worden ingediend bij mr. Bakker, die in dat geval als klachtfunctonaris zal optreden.

#### ▪ Artikel 4, behandeling klacht

1. De klachtenfunctionaris zal binnen een maand na ontvangst van de klacht de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stellen van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
2. Bij afwijking van de termijn, bedoeld in onderdeel 1, zal de klachtenfunctionaris daarvan met redenen omkleed mededeling doen aan klager en degene over wie is geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven.
3. Klager en degene over wie is geklaagd worden in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de klacht. Indien klager hiervan gebruik wenst te maken dient hij dit kenbaar te maken.
4. Klager is geen vergoeding is verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht op grond van deze klachtenregeling.
5. De klachtenfunctionaris treedt niet op als 'arbiter' en kan in het kader van zijn betrokkenheid alleen bemiddelen of aanbevelingen doen.

#### ▪ Artikel 5, onopgeloste klachten

1. Indien klager van oordeel is dat zijn klacht na behandeling op grond van deze klachtenregeling niet is opgelost, kan de klacht worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak aan de bevoegde civiele rechter.
2. Klager die zich tot de civiele rechter wendt zoals bedoeld in onderdeel 1 draagt zelf de kosten van die procedure onverminderd het recht op een eventuele proceskostenveroordeling.

#### ▪ Artikel 6, reikwijdte regeling

Bakker, Rigter & Lonterman Advocaten verklaart de kantoorklachtenregeling van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht die met de cliënt wordt aangegaan.