

KANTOORKLACHTENREGELING

Van der Leij advocatuur

conform artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: 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;
- *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 toepassingsbereik

1. De kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de advocaat en de cliënt.
2. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de Rechtbank.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. K. van der Leij die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen. De klager wordt in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de klacht.
3. De klacht wordt binnen vier weken na ontvangst van de klacht afgehandeld.
4. De klachtfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht en stelt de klager schriftelijk (per brief of e-mail) op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 kosteloze klachtbehandeling

De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.