Kantoorklachtenregeling Smits Advocatuur

begripsbepalingen

1. Onder een klacht wordt in deze regeling verstaan: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de client jegens de advocaat of onder dienst verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en uitvoering van de 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.

Regeling is ook van toepassing op de onder de verantwoordelijkheid van de advocaten werkzame personen

Deze klachtenregeling is in lijn met de verordening op de advocatuur. Voor zover deze regeling afwijkend zou zijn, is de verordening op de advocatuur leidend.

2. indiening klacht

Klachten kunt u alleen schriftelijk indienen per post of per mail ten aanzien van de klachtenfunctionaris.

Klachten dienen zo spoedig mogelijk kenbaar te worden gemaakt.

Klachten die gericht zijn aan behandelend 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.

Uitsluitend klachten van cliënten van het kantoor worden in behandeling genomen.

Cliënten mogen zich bij de klacht laten vertegenwoordigen, hetgeen schriftelijk en voorzien van de ondertekening van de client moet worden aangetoond door de vertegenwoordiger, tenzij de vertegenwoordiger een in Nederland ingeschreven advocaat is.

3. Klachtenfunctionaris;

Het kantoor heeft een klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris is nooit de behandelend advocaat.

De klachtenfunctionarissen zijn per rechtsgebied mr. Van der Zanden, advocate te Liempde (voor het strafrecht en vorderingen benadeelde partijen in het strafrecht) , mr. de Man, advocaat te Rosmalen (voor het verbintenissenrecht en agrarisch recht) , mr. Spooren, advocate te Vught (voor het familierecht en jeugdrecht), Mr. Cliteur, advocaat te Rosmalen (voor Wvggz zaken) mr. Wigger te Den Haag (voor onderwijsrecht). De externe klachtenfunctionaris voor het rechtsgebied slachtofferrecht is mr. K. Regter, strafadvocaat te Heerlen.

4. Behandeling klacht

De klachtenfunctionaris zal binnen een maand na ontvangst van de klacht van de klager aan 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.

Bij afwijking van de termijn zal de klachtenfunctionaris daarvan met redenen omkleed mededeling doen aan klager onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven.

5. Onopgeloste klachten

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.

Klager die zich tot de civiele rechter wendt draagt zelf de kosten van die procedure onverminderd het recht op een eventuele procesvertegenwoordiging.

6 De kantoorregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht met de client.