

Kantoorklachtenregeling ENVIR Advocaten

Januari 2015

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen ENVIR Advocaten en de cliënt.
2. Doel van de kantoorklachtenregeling is bestaande relaties te behouden en te verbeteren door middel van goede klachtenbehandeling binnen een redelijke termijn en op een constructieve wijze.
3. Een klacht is iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt (de klager) 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.
4. Indien een advocaat (of een onder diens verantwoordelijkheid werkzame persoon) een klacht ontvangt zal de betreffende advocaat overleggen met de klager om tot een voor de cliënt acceptabele oplossing te komen. Als deze oplossing niet binnen twee weken is bereikt, zal de betreffende persoon de klager doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris (Wyke de Vos of, in geval zij niet beschikbaar is, een andere partner).
5. De klachtenfunctionaris voor een klacht kan niet zijn de partner die verantwoordelijk is voor het dossier in verband waarmee de klacht is gedaan.
6. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
7. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
8. Het streven is binnen vier weken na ontvangst van de klacht een met redenen omkleed oordeel te geven over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Als die termijn niet wordt gehaald, zal de klachtenfunctionaris de klager daarover informeren met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
9. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige behandeling van de klacht, daaronder begrepen (i) het registreren van de klacht, (ii) het op de hoogte houden van de klager over de afhandeling van de klacht en (iii) het schriftelijk op de hoogte stellen van de klager en degene over wie is geklaagd van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
10. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
11. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
12. Indien de klager van mening is dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan deze de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.