

## Klachtenregeling Pleiter Advocatuur:

1. Klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat door of namens de cliënt kenbaar gemaakt, waaronder begrepen klachten over personen die onder verantwoordelijkheid van de advocaat werkzaam zijn;
- 2 Klager: de cliënt;
- 3 Klachtenprocedure: de gehanteerde procedure voor behandeling van klachten;
- 4 Klachtenregeling: deze weergave van de toepasselijke klachtenprocedure;
- 5 Klachtenfunctionaris: de persoon die de klacht behandelt;
- 6 Klachtenregistratieformulier: het te gebruiken formulier voor de klacht;
- 7 Informeren van de cliënt: De advocaat informeert de cliënt over deze klachtenregeling door toezending van dit reglement als van een klacht sprake is.
- 8 Wanneer een cliënt het kantoor benadert met een klacht dan geldt deze regeling , tenzij schriftelijk andere afspraken over de klacht afhandeling worden gemaakt.
9. De advocaat tracht op korte termijn samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
- 10 Als interne klachtenfunctionaris is aangewezen de advocaat, die een andere klachtenfunctionaris kan aanwijzen, met inachtneming van het in deze regeling bepaalde.
- 11 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
- 12 De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht door het invullen van een klachtenformulier met desgewenst een schriftelijke toelichting. De klachtenfunctionaris zal zo spoedig mogelijk, klager schriftelijk berichten over de ontvangst van de klacht
- 13 Ten aanzien van de inhoud van de klacht zal geheimhouding worden betracht.
- 14 De beslissing op de klacht wordt binnen 4 weken na de toelichting aan de klager schriftelijk medegedeeld.
- 15 Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier met navolgende inhoud:
  - a. klachten over de werkwijze van/bejegening door de advocaat
  - b. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
  - c. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
  - d. klachten over praktijkvoering in het algemeen
  - e. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
- 16 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor- en houdt het klachtendossier bij.
- 18 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken advocaat en de klager het klachtenregistratieformulier met daarop gesteld die tevredenheid
- 19 Indien de klacht niet naar tevredenheid van cliënt kan worden opgelost kan in overleg tussen partijen worden afgesproken dat deze wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.
- 20 Indien die commissie zich niet bevoegd acht, is de Rechtbank Amsterdam met uitsluiting van alle andere instanties bevoegd van civielrechtelijke geschillen kennis te nemen.

PLEITER