

Klachtenregeling van Maaswinkel Advocatuur B.V. (versie juli 2018)

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de uitvoering van een opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- b. klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- c. klachtenfunctionaris: mr. R. Maaswinkel.

Artikel 2 - Toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Maaswinkel Advocatuur B.V. ("het kantoor") en haar opdrachtgevers.

De aan het kantoor verbonden advocaten dragen zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 - Klachtprocedure

Klager wordt in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de klacht en getracht zal worden in goed overleg tot een oplossing te komen waarin zowel de klager als het kantoor zich kunnen vinden.

De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht en houdt een klachtdossier bij.

De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Artikel 4 - Geheimhouding en kosteloze klachtafhandeling; overige bepalingen

De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

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

Artikel 5 - Overige bepalingen

Deze klachtenregeling laat onverlet het bepaalde in de opdrachtbevestiging die voor een specifieke opdracht is afgegeven door Maaswinkel Advocatuur B.V. en de daarin van toepassing verklaarde algemene voorwaarden.