



Procedure interne klachtenregeling

1. Indien u als, cliënt(e), ontevreden bent over, of klachten heeft ten aanzien van de dienstverlening van ons kantoor of een van de advocaten, verzoeken wij u dit mondeling dan wel schriftelijk aan ons kenbaar te maken.
2. Zodra uw klacht aan ons kantoor is kenbaar gemaakt, zal deze worden geregistreerd, en zal deze klacht volgens onderhavige interne klachtenregeling worden afgehandeld.
3. De doelinstellingen van de interne klachtenprocedure zijn:
 - eventuele ontevredenheid in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren;
 - te trachten een eventueel gerezen geschil in onderling overleg samen op te lossen;
 - een duidelijk beeld te krijgen van de waardering van onze dienstverlening teneinde de kwaliteit daarvan zoveel mogelijk te optimaliseren.

De procedure is als volgt:

4. Zodra een cliënt(e) op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht wordt de betrokken advocaat daarvan zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.
5. De betrokken advocaat tracht in eerste instantie samen met de cliënt(e) tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris, de heer mr. K. Karakaya*
6. Indien er geen oplossing is bereikt zal de cliënt (e) worden uitgenodigd voor een gesprek met de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris. De cliënt(e) wordt uitgenodigd zich daarbij desgewenst te laten vergezellen door een derde.
7. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling en vastlegging van de klacht;
8. Een verslag van het laatstgenoemde gesprek wordt schriftelijk aan de cliënt toegezonden;
9. Binnen een maand na het gesprek zal de klachtfunctionaris de cliënt en de betreffende advocaat schriftelijk een met reden omkleed oordeel doen toekomen over de gegrondheid van de klacht;
10. Indien de klachtfunctionaris zijn oordeel zoals onder 6 gesteld niet binnen de termijn kan verstrekken aan de cliënt en de betreffende advocaat, zal hij daarover een met redenen omgeven mededeling doen aan beide partijen en aangeven binnen welke termijn hij zijn oordeel kan geven.
11. Geheimhouding wordt onder alle omstandigheden gewaarborgd.
12. Aan deze klachtenprocedure zijn geen kosten verbonden voor de klagende partij.

Wanneer in het contact met de cliënt (e) de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de cliënt door de klachtenfunctionaris gewezen op de mogelijkheden zich te wenden tot de deken van de Orde van advocaten te Gelderland om daar zijn klacht kenbaar te maken.

Meer informatie over laatstgenoemde mogelijkheid is te vinden op de website van de Orde van advocaten Gelderland (www.advocatenorde-gelderland.nl). Voor meer informatie kunt u zich tevens te allen tijde via het secretariaat wenden tot de klachtenfunctionaris.

* Indien de klacht zich richt tegen het handelen of de werkwijze van mr. K. Karakaya, zal mr. F.N. Dijkers, advocaat te Amsterdam optreden als klachtfunctionaris.

Apeldoorn, 1 februari 2016