

KLACHTENREGELING

Artikel 1 – Definities

In deze klachtenregeling bedoelen wij met:

klacht: elke schriftelijke mededeling van of namens een cliënt gericht aan de advocaat, waarin de cliënt klaagt over de uitvoering- of kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat of de hoogte van de declaratie. Hieronder vallen niet klachten zoals bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.

klager: de cliënt of zijn vertegenwoordiger die aangeeft een klacht te hebben.

klachtenfunctionaris: de advocaat die op grond van deze klachtenregeling verantwoordelijk is voor het afhandelen van de klacht.

Artikel 2 – Toepassingsbereik

Deze klachtenregeling is van toepassing op de werkzaamheden van de advocaat voor zijn cliënt. Het kantoor en de daar werkzame advocaten zorgen voor de afhandeling van de klacht volgens deze klachtenregeling. Deze klachtenregeling is ook van toepassing op al het werk dat gedaan wordt door personen die onder verantwoordelijkheid van de advocaat werken.

Artikel 3 – Informatievoorziening

De behandelend advocaat informeert de cliënt aan het begin van zijn werkzaamheden dat het kantoor een klachtenregeling heeft en dat die klachtenregeling van toepassing is op het werk van de advocaat.

Artikel 4 – Indienen klacht

Het indienen van een officiële klacht gebeurt schriftelijk, door het sturen van een brief aan ‘de klachtenfunctionaris van ICE Advocaten’, op het adres Zuid Hollandlaan 7, 2596 AL, Den Haag.

Artikel 5 – Klachtenfunctionaris

Wanneer er op kantoor een klacht binnen komt wordt de klacht doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris, mr. O.E. de Jong. De klachtenfunctionaris laat de advocaat waarover geklaagd wordt weten dat er een klacht is ontvangen. De klachtenfunctionaris geeft de klager en de advocaat waarover de klacht gaat de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

Indien blijkt dat een binnengekomen klacht gericht is tegen de klachtenfunctionaris mr. O.E. de Jong wordt de klacht behandeld door mr. J.J. Bussink, die dan optreedt als klachtenfunctionaris.

Artikel 6 – Behandeling klacht

De advocaat waarover is geklaagd probeert samen met de klager tot een oplossing te komen. Dit kan met tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

Artikel 7 - Termijn afhandeling klacht

De klachtenfunctionaris is er verantwoordelijk voor dat de klacht niet te lang blijft liggen. De klachtenfunctionaris behandelt de klacht binnen vier

weken na ontvangst. Lukt dit niet binnen deze termijn dan moet klager hierover bericht krijgen. In dit bericht legt de klachtenfunctionaris aan klager uit waarom de afhandeling van de klacht langer duurt en binnen welke termijn er wel beslist kan worden op de klacht.

Artikel 8 – Verslaglegging

De advocaat waarover is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van eventueel contact met klager en mogelijke oplossingen. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van zijn klacht. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij. De klachtenfunctionaris brengt regelmatig verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen om nieuwe klachten te voorkomen en de procedures te verbeteren.

Artikel 9 – Beslissing

De klachtenfunctionaris laat de klager en de advocaat waarover is geklaagd weten of de klacht terecht is en doet eventuele aanbevelingen. Wanneer de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen de klager, de klachtenfunctionaris en de advocaat waarover is geklaagd de beslissing over de klacht.

Artikel 10 – Geheimhouding

De klachtenfunctionaris en de advocaat waarover is geklaagd letten bij de klachtbehandeling op de geheimhouding.

Artikel 11 – Kosten klacht

De klager hoeft geen vergoeding te betalen voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 12 – Geschillencommissie Advocatuur

Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling, die na behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

Den Haag, juni 2021