

Kantoorklachtenregeling

Februari 2020

Toepasselijkheid

Deze kantoorklachtenregeling is op grond van artikel 7 lid b) van de algemene voorwaarden van ngnb van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen ngnb advocaten en de cliënt.

Het indienen van een klacht

Als een cliënt ontevreden is over de totstandkoming of de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, kan hij of zij daarover een klacht indienen. De cliënt kan de klacht indienen bij de behandelend advocaat. De cliënt kan zijn klacht desgewenst ook rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris van kantoor indienen.

De klachtenfunctionaris van kantoor is mr. D. L. van Praag. Bij zijn afwezigheid, of in het geval de klacht betrekking heeft op mr. D.L. van Praag, zal mr. T.A. Nieuwenhuijsen als vervangend klachtenfunctionaris optreden

Afhandeling door de behandelend advocaat

Als de cliënt zijn klacht indient bij de behandelend advocaat informeert deze de klachtenfunctionaris, tenzij de klacht terstond, en tot tevredenheid van de cliënt, verholpen wordt.

Afhandeling door de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht en houdt de klager op de hoogte van de afhandeling van de klacht.

De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst 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 en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

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

Verdere afhandeling

Klachten die na behandeling niet tot tevredenheid van de cliënt zijn opgelost, kunnen zowel door de klager als door ngnb worden voorgelegd aan de deken van de Amsterdamse orde van advocaten.

Klachtenregistratie

De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

Klachten die terstond en tot tevredenheid van de cliënt door de behandelend advocaat verholpen worden, worden niet geregistreerd.