

Kantoorklachtenregeling

(behorende bij artikel 6.28 van de verordening op de advocatuur)

1. Begripsbepaling

1. In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.

2. Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Rockwater Legal, uitgevoerd door een of meer advocaten, en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Rockwater Legal draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

3. Doelstellingen

1. Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:
 1. een procedure vast te leggen om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
 2. een procedure vast te leggen om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
 3. bestaande relaties te behouden en te verbeteren door middel van goede klachtenbehandeling;
 4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
 5. de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is gepubliceerd op de website van Rockwater Legal: www.Rockwaterlegal.com/klachtenregeling.
2. Rockwater Legal heeft voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht met de cliënt door middel van de algemene voorwaarden cliënt erop gewezen dat het een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank.

5. Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar, mevrouw mr. Y.N. Rosina, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt de advocaat over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de cliënt en de advocaat over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. De advocaat over wie is geklaagd, tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de cliënt over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De klachtenfunctionaris stelt de cliënt en de advocaat over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de cliënt, de klachtenfunctionaris en de advocaat over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en de advocaat over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De cliënt is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

7. Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De advocaat over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de cliënt op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

8. Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

