

KLACHTENREGELING

Advocatenkantoor Davids Lemmens

Advocatenkantoor Davids Lemmens hecht aan een goede relatie met haar cliënten. Zij streeft ernaar uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Voor het geval u desondanks niet (geheel) tevreden bent over onze dienstverlening en overleg hierover met de betreffende advocaat naar uw mening onvoldoende uitkomst heeft geboden, kunt u een officiële klacht indienen. Uw brief dient te worden geadresseerd aan: “De klachtenfunctionaris van Advocatenkantoor Davids Lemmens”.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen 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;
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 Klachtenprocedure

2.1. De klacht dient te worden ingediend binnen drie maanden na het moment waarop klager kennis nam of redelijkerwijs had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat aanleiding heeft gegeven tot de klacht. Indiening van een klacht kan schriftelijk aan mr M.P. de Klerk, advocaat te Den Haag (Haagrecht Advocaten), die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris (e-mail: deklerk@haagrecht.nl , tel. 070-2055900).

2.2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

2.3. Degene over wie is geklaagd, tracht samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

2.4. 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.

2.5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

2.6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 3 Overig

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

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

4.3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Amsterdam. Daarnaast kunt u uw klacht indienen bij de Deken van de Orde van Advocaten.