

Klachtenregeling

Artikel 1:

1. Deze regeling is van toepassing op de overeenkomst tot opdracht tussen cliënt en Nolet Advocaten.
2. Indien cliënt niet tevreden is over de wijze waarop de werkzaamheden door één van de medewerkers van Nolet Advocaten wordt verricht en daarover wenst te klagen, richt hij zich daartoe in eerste instantie, bij voorkeur schriftelijk, tot de advocaat die de betreffende zaak/opdracht behandelt.

Artikel 2:

1. De advocaat die een klacht van een cliënt of derde ontvangt, brengt daarvan direct één der leden van de maatschap op de hoogte.
2. De advocaat die een klacht van een cliënt ontvangt, zendt op eerste verzoek een exemplaar van dit klachtenreglement aan de betreffende cliënt/klager.
3. De behandelend advocaat nodigt de cliënt uit voor een gesprek op kantoor, teneinde te bezien of de klacht middels een goed gesprek kan worden weggenomen en of er voldoende vertrouwensbasis is om de zaak verder te behandelen.

Artikel 3:

1. Indien de cliënt en de advocaat tegen wie een klacht is ingediend niet tot een vergelijk komen, kan de cliënt zich wenden tot de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris registreert de klacht in het op kantoor aangehouden klachtenregistratie. Daarbij specificeert de klachtenfunctionaris de wijze waarop de klacht is ingediend, de aard van de klacht en de naam van de advocaat tegen wie de klacht is gericht.
3. De klachtenfunctionaris nodigt de cliënt, bij voorkeur binnen twee weken, uit voor een gesprek op kantoor, waarbij klager zijn klacht mondeling kan toelichten.
4. De advocaat tegen wie de klacht is ingediend, kan voorafgaand aan het gesprek vermeld in het voorgaande lid zijn mening over de klacht aan de klachtenfunctionaris kenbaar maken, alsmede wordt hem/haar de gelegenheid gegeven te reageren op datgene dat bij het gesprek op kantoor met de klachtenfunctionaris ter sprake is gekomen.

5. Binnen vier weken nadat het gesprek voornoemd in lid 3 heeft plaatsgevonden zal de klachtenfunctionaris schriftelijk zijn oordeel over de klacht aan de cliënt kenbaar maken.

6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij en archiveert het na sluiting op dezelfde wijze als de normale dossiers worden gearchiveerd.

7. Indien klager zich niet kan vinden in het eerste oordeel van de klachtenfunctionaris, staat het klager vrij zich te wenden tot Deken van de lokale Orde van Advocaten.

Artikel 4:

1. Eenmaal per jaar worden allen klachten die zijn geregistreerd door een drietal leden van het management besproken en geïventariseerd.

2. Zo nodig wordt over deze periode verslag opgemaakt. In het verslag worden dan tevens aanbevelingen gedaan door de klachtenfunctionaris ter voorkoming van nieuwe klachten c.q. mede ter verbetering van procedures.

3. Eenmaal per twee jaar worden de klachtgegevens, indien daartoe aanleiding is, op basis van een analyse op kantoor besproken en/of kenbaar gemaakt.