

Interne klachtenprocedure mr S. de Vries Advocaat

- a. Wanneer een klacht de advocaat bereikt, zal de behandelende advocaat eerst zelf reageren op de geuite klacht.
- b. In geval van een klacht zal mr De Vries een klachtenfunctionaris aanwijzen. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen en aanbevelingen doen.
- c. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, zal de behandelend advocaat de klager verzoeken om de klacht op schrift te stellen en toe te sturen per post of per e-mail aan de klachtenfunctionaris van mr De Vries. Klager zal daarbij worden ingelicht omtrent de rol van de klachtenfunctionaris en dat voor de behandeling van de klacht geen kosten of vergoeding in rekening gebracht zullen worden.
- d. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie geklaagd is in de gelegenheid een schriftelijke toelichting te geven op de klacht.
- e. De behandeling van een klacht is in eerste instantie gericht op het zoeken naar een oplossing die zowel voor de cliënt als voor de advocaat acceptabel is.
- f. Degene over wie geklaagd is tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet door tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- g. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie geklaagd is binnen vier weken na ontvangst van de klacht dan wel na ontvangst van de toelichting schriftelijk op de hoogte van de bevindingen en doet eventueel aanbevelingen. In geval van een afwijking van de termijn doet de klachtenfunctionaris hiervan mededeling aan klager met opgave van redenen en vermelding van de nadere termijn waarbinnen de bevindingen zullen worden gegeven.
- h. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld bevestigt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk aan klager en degene over wie geklaagd is.
- i. Wanneer blijkt dat de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost via deze interne procedure kan klager de klacht ter beoordeling voorleggen aan een onafhankelijke derde, zoals de civiele rechter of de Geschillencommissie Advocatuur. Mr De Vries is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur en neemt deel aan de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur.

De klachtenfunctionaris houdt een overzicht bij van alle ontvangen klachten met daarbij het onderwerp of de onderwerpen van de klacht.

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.

Geschillencommissie Advocatuur

Mr De Vries is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur. De Geschillencommissie Advocatuur behandelt geschillen tussen advocaten en cliënten over de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van declaraties overeenkomstig het Reglement Geschillencommissie Advocatuur. De commissie kan ook oordelen over verzoeken om schadevergoeding (tot maximaal 10.000 euro). Betreft het geschil een opdracht van een particuliere cliënt, dan voorziet het Reglement in een bindend advies, tenzij de cliënt zich binnen een maand na de afhandeling van de klacht wendt tot de gewone rechter. In geval van een incasso van een vordering op een particuliere cliënt is alleen sprake van bindend advies indien de cliënt het nog openstaande bedrag onder de

Geschillencommissie stort. Doet hij dit niet, dan is op die incasso arbitrage van toepassing. Betreft het geschil een opdracht van een zakelijke opdrachtgever, dan voorziet het Reglement in arbitrage. De commissie is alleen bevoegd uitspraak te doen als een cliënt en een advocaat schriftelijk hebben afgesproken de Geschillencommissie Advocatuur een oordeel te vragen bij een geschil. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie kan geen hoger beroep worden ingesteld.

Het Reglement kan worden opgevraagd bij de secretaris van de Geschillencommissie op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Meer informatie over werkwijze van de geschillencommissie is te vinden via de volgende link: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur/>.

Indien een oplossing niet mogelijk is en evenmin een regeling via de Geschillencommissie Advocatuur kan worden bereikt, kan de cliënt(e) (ook) een klacht neerleggen bij de deken van de Orde van Advocaten Noord-Holland. Deze kan ook bemiddelend optreden in het geval van klachten. Voor klachten kunt u zich wenden tot de deken van de Noord-Hollandse Orde van Advocaten, gevestigd aan de Kruisweg 70, 2011 LG Haarlem. Het telefoonnummer is 023 - 5530 180. Het e-mailadres is info@advocatenorde-nh.nl