

Klachtenregeling

Inleiding

Rischen & Nijhuis, advocaten zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen, dat u niet tevreden bent. Om die reden hebben wij een interne klachtenprocedure ingesteld.

Doelstelling van de klachtenregeling is het vastleggen van een procedure om op de klachten van cliënten binnen een zo kort mogelijke termijn op een constructieve wijze te reageren. Daarbij dient de klachtenregeling tot behoud en verbetering van bestaande relaties en tot verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Interne klachtenbehandeling

1. Een klacht over een bepaald aspect van de dienstverlening van de advocaat wordt schriftelijk ingediend bij de klachtenfunctionaris, de heer mr. J.H.M. Nijhuis (Postbus 22096, 3003 DB, Rotterdam) of nijhuis@rischen-nijhuis.com. Mocht de klacht de klachtenfunctionaris zelf betreffen, dan kan de klacht worden ingediend bij mevrouw mr. F.C. de Wit-Facchetti (Postbus 22096, 3003 DB, Rotterdam) of dewit@rischen-nijhuis.com.
2. De klachtenfunctionaris registreert de bij haar binnengekomen klacht en coördineert vervolgens de klachtenbehandeling. Zij classificeert tevens de klacht. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk, eindverantwoordelijk en verplicht tot geheimhouding.
3. De klachtenfunctionaris zendt de klager een ontvangstbevestiging met informatie over de klachtenprocedure.
4. De klachtenfunctionaris verzoekt de betrokken advocaat schriftelijk te reageren op de klacht en deze reactie aan de klachtenfunctionaris te geven. De klachtenfunctionaris reageert zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen 14 dagen na verzending van de ontvangstbevestiging op de klacht. Deze termijn kan eventueel met 14 dagen verlengd worden.

5. Indien de klager tevreden is over de afhandeling door de betrokken advocaat, bevestigt de klachtenfunctionaris de afhandeling en registreert zij deze.
6. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling door de betrokken advocaat, dient de klager dit schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken bij de klachtenfunctionaris. Zij reageert na intern onderzoek en bestudering van het dossier binnen vier weken.
7. Indien de klager ontevreden is over de afhandeling door de klachtenfunctionaris, kan de klager zich wenden tot de Geschillencommissie Advocatuur. In de schriftelijke afhandeling wordt de klager door de klachtenfunctionaris hierop gewezen.

-/-/-/-/-/-