

KLACHTENREGELING VESTIUS ADVOCATEN BV

1. ALGEMENE BEPALINGEN

1.1 In dit reglement wordt verstaan onder:

Klacht: elke als zodanig schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door medewerkers van Vestius Advocaten BV (hierna ook Vestius Advocaten), door of namens de cliënt kenbaar gemaakt;

Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht indient;

Klachtenfunctionaris: degene die de klacht in behandeling neemt;

Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor Vestius Advocaten.

1.2 Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een medewerker van Vestius Advocaten zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen.

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

1.4 Vestius Advocaten draagt er zorg voor dat de behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten zorgvuldig geschiedt.

1.5 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtenbehandeling geheimhouding in acht.

2. INDIENING VAN EEN KLACHT

2.1 De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris, zijnde ten tijde van de vaststelling van deze klachtenregeling de heer mr. S.M. Pieroelie. Indien mr. S.M. Pieroelie verhinderd is of ingeval een bepaalde klacht hemzelf betreft zal door het kantoor een andere klachtenfunctionaris worden aangewezen.

2.2 Indien de klacht niet wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris maar bij een medewerker van Vestius Advocaten, zal de medewerker de klacht ter kennis brengen van de klachtenfunctionaris.

2.3 De klacht dient ten minste te bevatten:

- de naam en het adres van klager;
- de datum van indiening van de klacht;
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.

2.4 De klachtenfunctionaris bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht.

2.5 Bij de ontvangstbevestiging wordt klager op de hoogte gesteld van het verloop van de klachtenprocedure.

3. BEHANDELING VAN EEN KLACHT

3.1 De klacht zal worden behandeld door de klachtenfunctionaris.

3.2 Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen wordt klager - onder mededeling van de reden - daarvan door de klachtenfunctionaris op de hoogte gesteld.

3.3 Wanneer een klacht wordt ingediend wordt de medewerker waartegen de klacht zich richt op de hoogte gesteld van de klacht.

3.4 De klachtenfunctionaris bepaalt of klager en degene op wie de klacht betrekking heeft worden gehoord.

3.5 De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt meegedeeld door de klachtenfunctionaris.

3.6 De klachtenfunctionaris zal binnen 4 weken na ontvangst de klacht afhandelen. Indien nodig kan de klachtenfunctionaris die termijn met 4 weken verlengen.

3.7 Tegen de beslissing kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

3.8 Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, wordt de cliënt door de klachtenfunctionaris gewezen op de mogelijkheid om de kwestie voor te leggen aan de Rechtbank te Amsterdam.

4. ANALYSE VAN DE KLACHTEN

4.1 Eenmaal per jaar analyseert de klachtenfunctionaris de klachten.

4.2 Indien nodig doet de klachtenfunctionaris voorstellen aan het bestuur van Vestius Advocaten om de dienstverlening te verbeteren.

5. OVERIG

5.1 Voor informatie over de klachtenregeling kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.