

## **Kantoorklachtenregeling**

Advocatenkantoor De Deugd te Nieuwerkerk aan den IJssel

Croes & Sloots Advocaten te Bodegraven

1. Deze klachtenregeling is gebaseerd op de Verordening klachten en geschillen van de Nederlandse Orde van Advocaten. Begrippen in dit reglement worden gelijk gesteld aan de begrippen in die verordening.
2. Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten ten aanzien van Advocatenkantoor De Deugd te Nieuwerkerk aan den IJssel en Croes & Sloots Advocaten te Bodegraven en de aan die kantoren verbonden advocaten en medewerkers, alsmede hulppersonen.
3. De klachtenfunctionaris van Advocatenkantoor De Deugd is mr B.J. de Deugd. De klachtenfunctionaris van Croes en Sloots Advocaten is mr. W.S.A.H. Croes. Indien de klacht betrekking heeft op de advocaat of indien de indruk ontstaat dat de kans op een geschil daardoor minder wordt, kan de klachtbehandeling plaatsvinden door de klachtenfunctionaris van het anderen kantoor, of zo nodig ook door mr E.G. Sloots. Aanwijzing van een andere klachtenfunctionaris dan uit de hoofdregel volgt (mr De Deugd / mr. W.S.A.H. Croes), vindt plaats na overleg met cliënt en wordt aan de cliënt meegedeeld. De klachtenfunctionaris verkrijgt toegang tot het integrale dossier van de cliënt (indien de klacht op een dossier betrekking heeft).
4. De klachtenfunctionaris zal binnen een maand na ontvangst van de klacht schriftelijk en met reden een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht, zo nodig met aanbevelingen.
5. De klachtenfunctionaris kan een oordeel over de gegrondheid van de klacht gedurende ten hoogste drie maal een maand uitstellen, mits met reden omkleed.
6. De klager en degene over wie wordt geklaagd worden in de gelegenheid een toelichting op hun standpunt te geven.
7. De klachtbehandeling is kosteloos voor de cliënt / klager. Een cliënt is niet verplicht een klacht in te dienen, maar kan desgewenst de in punt 8 genoemde rechtsgang instellen. Een afschrift van dit reglement wordt op verzoek kosteloos verstrekt.
8. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt wordt opgelost, geldt deze als geschil. De cliënt is bevoegd het geschil voor te leggen aan de Orde van Advocaten (indien de klacht mede betrekking heeft op gedragsrechtelijke aspecten), aan de Geschillencommissie Advocatuur (indien het respectievelijke advocatenkantoor daarbij is aangesloten het geschil zich daarvoor leent), dan wel de overheidsrechter.