

## **Kantoorklachtenregeling Advocatenkantoor Jet van Holland**

Uiteraard zal ik als uw advocaat er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van mijn dienstverlening.

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen mijzelf en de cliënt.

### **De procedure van mijn interne klachtenregeling ex artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur is als volgt.**

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van mijn dienstverlening of over de declaratie verzoek ik u om uw bezwaren eerst aan mij voor te leggen.

Na analyse van uw klacht zal ik uw klacht met u op mijn kantoor met u bespreken. Ik zal als *klachtenfunctionaris* belast zijn met de afhandeling van uw klacht(-en). Mijn doel is om met u binnen een termijn van 4 weken tot een constructieve oplossing te komen. Na het gesprek zal ik de klacht verder schriftelijk vastleggen. Ook de oplossing zal ik altijd schriftelijk aan u bevestigen.

### **Begripsbepalingen**

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens mij als uw advocaat over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van mijn declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet\*;
- *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht aan mij, mw. mr. H.L.D. van Holland (Jet), kenbaar maakt.

### **Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

Bij de klachtbehandeling neem ik geheimhouding in acht en de klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

**Klachten die na behandeling niet zijn opgelost** worden door klager voorgelegd aan rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht, Postbus 16005, 3500 DA Utrecht.

### **\*§ 4 Van de Advocatenwet: tuchtrechtspraak**

**Artikel 46**, De advocaten zijn aan tuchtrechtspraak onderworpen ter zake van enig handelen of nalaten in strijd met de zorg die zij als advocaat behoren te betrachten ten opzichte van degenen wier belangen zij als zodanig behartigen of behoren te behartigen, ter zake van inbreuken op het bepaalde bij of krachtens deze wet en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme, de verordeningen van de Nederlandse orde en ter zake van enig handelen of nalaten dat een behoorlijk advocaat niet betaamt. Deze tuchtrechtspraak wordt uitgeoefend in eerste aanleg door de raden van discipline en in hoger beroep, tevens in hoogste ressort, door het hof van discipline.