

Klachtenregeling Christoffel Advocatuur

Ingeval van een klacht (over de dienstverlening of de facturatie) dan wordt de cliënt verzocht om allereerst contact op te nemen met de behandelend advocaat. Als dit niet tot een oplossing leidt, kan contact worden opgenomen met de externe klachtenfunctionaris: mr. B. Bijl (Spee & Bijl, zie www.spee-bijl.com), via bijl@spee-bijl.com.

Een klacht moet worden ingediend binnen drie maanden nadat de cliënt kennis heeft genomen, of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen, van de handeling of nalatenschap die tot de klacht heeft geleid. De klachtenfunctionaris zal de cliënt begeleiden bij het zoeken naar een oplossing. Indien dit niet tot een oplossing leidt, zal de klachtenfunctionaris binnen één maand na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel geven over de gegrondheid van de klacht, met eventuele aanbevelingen (voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is gelet op de omstandigheden, waaronder bijvoorbeeld het feitenonderzoek dat nodig is om tot een aanbeveling te komen). Indien het oordeel niet binnen één maand kan worden gegeven, zal de klachtenfunctionaris aangeven binnen welke termijn hij verwacht het oordeel te kunnen geven. Indien een oplossing wordt bereikt, zal deze oplossing schriftelijk worden vastgelegd.

Als er geen overeenkomst kan worden bereikt, kan de cliënt zich wenden tot de deken of de bevoegde rechter te Amsterdam.

De klachtenfunctionaris zal de ingediende klachten jaarlijks analyseren en een 'best practices'-handboek opstellen om verdere klachten te voorkomen.