ijsseldijk van cappelle

ADVOCATEN

Kantoorklachtenregeling

Interne klachtenregeling

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

klacht:	iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een cliënt jegens een aan IJsseldijk Van Cappelle Advocaten verbonden zelfstandige advocaten of de onder haar verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
klager:	de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
klachtenfunctionaris:	**Mr. P.W. van Kooij**, te bereiken op 06 53158291 of via e-mail: info@panc.legal.nl, verbonden als advocaat aan Panc Legal.

Toepassingsbereik

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de bij IJsseldijk Van Cappelle Advocaten zelfstandige advocaten en de cliënt. Iedere zelfstandige advocaat bij IJsseldijk Van Cappelle Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

Informatie bij aanvang dienstverlening

Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt middels vermelding op de website van ijvc-advocaten.nl en wordt bij iedere opdrachtverstrekking aan de client ter hand gesteld.

Interne klachtprocedure

Als een cliënt een zelfstandige advocaat bij IJsseldijk Van Cappelle Advocaten benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht en tracht samen met de klager tot een oplossing te komen.

De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen een maand na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht zal worden gegeven.

De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Als een klacht na behandeling niet is opgelost kan de cliënt de klacht desgewenst voorleggen aan de deken van de Orde van Advocaten, of een gerechtelijke procedure starten.

Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.