INTERNE KLACHTENREGELING EURICA LAW

Artikel 1. Klacht

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens één of meerdere van de advocaten van EURICA Law of de onder diens 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 artikel 46 van de Advocatenwet.

Artikel 2. Toepassingsbereik klachtenregeling

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen EURICA Law en de cliënt, waarbij de uitvoering van de overeenkomst van opdracht door mr. S.A.P. Poot is verricht.

2. EURICA Law reageert op klachten conform deze klachtenregeling.

Artikel 3. Informatie bij aanvang dienstverlening

EURICA Law wijst de cliënt bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

Artikel 4. Interne procedure

1. Iedere klacht die door EURICA Law wordt ontvangen over mr. S.A.P. Poot, wordt doorgeleid naar mr. R. Altun, die optreedt als klachtenfunctionaris..

2. Indien een cliënt contact opneemt met EURICA Law in verband met een klacht omtrent geleverde diensten, wordt de cliënt in de gelegenheid gesteld om een mondelinge toelichting te geven op de klacht.

3. De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht in beginsel binnen twee weken na ontvangst van de klacht. Als van deze termijn wordt afgeweken, laat de klachtenfunctionaris dit aan de cliënt weten met opgave van redenen. De klachtfunctionaris vermeldt daarbij een nieuwe termijn waarbinnen zij de klacht zal beoordelen.

4. De klachtenfunctionaris laat schriftelijk weten of zij de klacht gegrond acht, en zij kan daarbij aanbevelingen doen en/of oplossingen voorstellen.

5. Als de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de cliënt en de klachtenfunctionaris de brief waarin zulks wordt vastgelegd.

6. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost, zal de klachtenfunctionaris verwijzen naar de mogelijkheid voor de cliënt om contact op te nemen met de deken van de Orde van Advocaten te Rotterdam, om de klacht daar kenbaar te maken.

Artikel 5. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

2. De cliënt is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 6. Verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

2. De klachtenfunctionaris houdt de cliënt op de hoogte van de afhandeling van de klacht.

3. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 7. Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Artikel 8. Doel klachtenregeling

Deze klachtenregeling strekt ertoe een procedure vast te leggen om de oorzaken van klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen en de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen en in het algemeen de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Meer informatie over deze mogelijkheid en over de klachtenprocedure van de Orde van Advocaten, en de Orde van Advocaten van het arrondissement Rotterdam is te vinden op de website van de Advocatenorde van het arrondissement Rotterdam (www.advocatenorde-rotterdam.nl) of kan verkregen worden door contact op te nemen met EURICA Law.