

Klachtenregeling RTM Legal B.V.

Artikel 1 - Definities

- 1.1 In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:
- Advocaat: mr. M.G. van den Boogerd;
 - Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt(e) jegens de Advocaat over de totstandkoming en uitvoering van de opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in par. 4 Advocatenwet (artikel 46 e.v.);
 - Klachtenfunctionaris: de advocaat die belast is met de afhandeling van de klacht, in het geval van RTM Legal B.V. is dat mr. O.E. de Witt Wijnen;
 - Klager: de cliënt(e) of diens vertegenwoordiger die een Klacht kenbaar maakt.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen RTM Legal B.V. en de cliënt(e).
- 2.2 De Advocaat zorgt voor klachtafhandeling conform deze regeling.

Artikel 3 - Doelstellingen

- 3.1 De kantoorklachtenregeling heeft tot doel:
- a). het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten op een constructieve wijze en binnen een redelijke termijn af te handelen;
 - b). het vastleggen van een procedure om de oorzaak van klachten te bepalen en vast te stellen;
 - c). behoud en verbetering van bestaande cliëntrelaties;
 - d). verbetering van de kwaliteit van dienstverlening met behulp van klachtafhandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 - Kenbaarheid en toegang tot externe geschilbeslechting

- 4.1 De Advocaat wijst de cliënt erop dat zij een klachtenregeling hanteert.
- 4.2 Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt op www.rtmlegal.nl.
- 4.3 Klachten als bedoeld in artikel 1 die niet kunnen worden opgelost, kunnen aan de Deken van het arrondissement Rotterdam worden voorgelegd. Dat kan gezamenlijk door cliënt(e) en Advocaat, maar ook zelfstandig door één van beiden. Primair uitgangspunt bij behandeling door de Deken is dat de klacht door bemiddeling wordt opgelost.
- 4.4 Klachten die na behandeling conform deze regeling, of na bemiddeling door de Deken, niet zijn opgelost, kunnen aan de Raad van Discipline of aan de rechtbank worden voorgelegd.

Artikel 5 – Interne klachtprocedure

- 5.1 Indien een cliënt(e) de Advocaat benadert met een klacht, zal deze klacht worden doorgeleid aan de Klachtenfunctionaris.
- 5.2 De Klachtenfunctionaris stelt de Klager en de Advocaat in de gelegenheid een toelichting te geven op de Klacht.
- 5.3 De Advocaat tracht samen met de cliënt(e) tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de Klachtenfunctionaris.
- 5.4 De Klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht af of doet met opgaaf van redenen mededeling aan de Klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen een oordeel over de Klacht wordt gegeven.
- 5.5 De Klachtenfunctionaris stelt de cliënt(e) en de Advocaat schriftelijk op de hoogte van diens oordeel over de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 5.6 Indien de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de Klager, de Klachtenfunctionaris en de Advocaat het oordeel over de (on)gegrondheid van de Klacht.

Artikel 6 – Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- 6.1 De Klachtenfunctionaris en de Advocaat nemen over de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2 De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van behandeling van de Klacht.

Artikel 7 - Verantwoordelijkheden

- 7.1 De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige en correcte afhandeling van de klacht.
- 7.2 De Advocaat houdt de Klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact met de Klager en een mogelijke oplossing.
- 7.3 De Klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij.

Artikel 8 - Klachtregistratie

- 8.1 De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 8.2 De Klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de Klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe Klachten, alsmede ter verbetering van procedures.