

# Klachtenregeling RTM Legal

## Artikel 1

- 1.1 In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:
- 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.).
  - Klager: de cliënt(e) of diens vertegenwoordiger die een Klacht kenbaar maakt;
  - Advocaat: mr. M.G. van den Boogerd

## Artikel 2

- 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

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

## Artikel 4

- 4.1 Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt op [www.rtmlegal.nl](http://www.rtmlegal.nl)
- 4.2 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.
- 4.3 Klachten die na behandeling conform deze regeling, of na bemiddeling door de Deken, niet zijn opgelost, kunnen aan de Deken of aan de rechtbank worden voorgelegd.

## Artikel 5

- 5.1 Indien een cliënt(e) het kantoor benadert met een klacht, zal deze klacht worden doorgeleid aan de Advocaat.
- 5.2 De Advocaat tracht samen met de cliënt(e) tot een oplossing te komen.
- 5.3 De Advocaat 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.
- 5.4 De Advocaat stelt de cliënt(e) schriftelijk op de hoogte van diens oordeel over de klacht.

## Artikel 6

- 6.1 De Advocaat neemt over de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van behandeling van de klacht.

## Artikel 7

- 7.1 De Advocaat is verantwoordelijk voor de tijdige en correcte afhandeling van de klacht.
- 7.2 De Advocaat houdt de cliënt(e) op de hoogte over de voortgang.
- 7.3 De Advocaat houdt een klachtdossier bij.

## Artikel 8

- 8.1 Het staat cliënten steeds vrij om zich met een klacht te wenden tot de Deken van de Orde van Advocaten van het arrondissement Rotterdam of om zich te wenden tot de rechtbank te Rotterdam.