

Klachtenregeling

Begripsomschrijving

Klacht:	elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.
Klager:	de cliënt of diens vertegenwoordiger die de klacht uit.
Klachtenprocedure:	de op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van een klacht.
Klachtenregeling:	dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

Toepasselijkheid en doelstellingen

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle overeenkomsten van opdracht die door **Rotterdam Legal** zijn gesloten.

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- het vastleggen van een procedure om een klacht van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen en zodoende de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen.
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van de klacht vast te stellen.
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.

Informatie over de klachtenprocedure

De advocaat wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en waar deze te vinden is. De cliënt wordt er ook op gewezen dat de aansprakelijkheid van **Rotterdam Legal** beperkt is tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico onder die verzekering. Ook deelt de advocaat de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de [Orde van Advocaten](#) of bij de civiele rechter.

De interne klachtenprocedure

Eventuele geschillen dan wel klachten over de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd dienen zo spoedig mogelijk schriftelijk aan **Rotterdam Legal** kenbaar te

worden gemaakt door de klager. Een klacht kan ook door **Rotterdam Legal** worden opgemerkt zonder dat er formeel een klacht is ingediend.

Alle klachten worden geregistreerd en geclassificeerd naar de aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:

- I. klacht over werkwijze van/bejegening door de advocaat
- II. klacht over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
- III. klacht over financiële aspecten van de dienstverlening
- IV. klacht over praktijkvoering in het algemeen

Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.

Wanneer een klager **Rotterdam Legal** benadert met een klacht dan wordt de betrokken advocaat daarvan in kennis gesteld. De klacht zal eerst intern worden beoordeeld. De betrokken advocaat probeert samen met de klager tot een oplossing te komen.

Rotterdam Legal draagt zorg voor een snelle, zorgvuldige en behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling. Daarbij wordt altijd geheimhouding in acht genomen. De beslissing op de klacht wordt aan de klager medegedeeld.

Indien de klachtafhandeling niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan een klacht worden ingediend bij de [Orde van Advocaten](#) of bij de civiele rechter.

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

Verantwoordelijkheden

De betrokken advocaat is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht. De betrokken advocaat houdt de klager op de hoogte van de afhandeling van de klacht. Er wordt altijd gereageerd op een klacht en er wordt een klachtdossier bijgehouden.

Maatregelen naar aanleiding van een klacht

Na afhandeling van de klacht worden er aanbevelingen gedaan ter voorkoming van een nieuwe klacht. **Rotterdam Legal** beslist vervolgens over de te nemen (preventieve) maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en/of de bestaande procedures.