

UITLEG KLACHTENREGELING WOLFF ADVOCATUUR EN MEDIATION

U heeft een klacht over uw advocaat..... en dan?

Hieronder wordt uitgelegd welke stappen u kunt ondernemen om tot een oplossing te komen, indien u meent dat uw advocaat uw zaak, of uzelf, niet volgens de daarvoor geldende standaard en normen behandelt.

STAP 1: U bespreekt uw klacht met de behandelend advocaat.

Indien u een klacht heeft, is het voor de hand liggend, om uw klacht eerst met uw behandelend advocaat te bespreken. Herstel van een goede communicatie is immers meestal al een stap in de richting van de oplossing van uw klacht. Wellicht hebben u en uw advocaat elkaar minder goed begrepen, of is er een andere goed uit te leggen reden, waarom zaken gaan zoals ze gaan. Wij leren graag van uw kritiek!

STAP 2: U legt uw klacht voor aan de externe klachtfunctionaris.

Indien u er samen met uw advocaat niet uitkomt, kunt u uw klacht binnen drie maanden na het moment waarop u kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen / nalaten van de advocaat dat aanleiding tot de klacht heeft gegeven, voorleggen aan de aangewezen klachtenfunctionaris.

De aangewezen klachtfunctionaris is mr M. van der Burg, advocaat te Zwolle.

Deze zal uw klacht serieus nemen en mogelijk ook bemiddelen tussen u en uw advocaat. De andere advocaat is niet zelf bij uw zaak betrokken en kan dus objectiever naar uw klacht luisteren en zo mogelijk een oplossing voorstellen.

De geheimhouding van uw klacht is gewaarborgd.

Uw klacht wordt geregistreerd middels een zogenaamd klachtenregistratieformulier. De klachtenfunctionaris vult dit formulier samen met u in en bespreekt met u de mogelijke oplossingen.

De klachtenfunctionaris beslist binnen vier weken na indiening daarvan op uw klacht en zorgt ervoor dat u deze beslissing gemotiveerd toegezonden krijgt, dan wel in een persoonlijk gesprek krijgt toegelicht.

Indien de behandelend advocaat actie moet ondernemen naar aanleiding van uw klacht, zorgt de klachtenfunctionaris voor het toezicht op de te ondernemen actie.

De klachtenfunctionaris voert jaarlijks een analyse uit van eventuele klachten en verzamelt de klachten. Indien nodig wordt een aanbeveling gedaan ter voorkoming van nieuwe klachten.

STAP 3: Voorlegging aan de Geschillencommissie voor de Advocatuur.

Indien ook het contact met de externe klachtfunctionaris voor u niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur (zie www.sgc.nl). Deze commissie beslecht het geschil overeenkomstig het Reglement Geschillencommissie Advocatuur. Het reglement is op te vragen bij de secretaris van de commissie op het adres Postbus 90600, 2509 LP DEN HAAG. Het reglement voorziet in een bindend advies.

Wolff Advocatuur en Mediation is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur (Consumenten).