

## Interne klachtenregeling

### Ontevreden over onze dienstverlening

Onze medewerkers doen er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van de dienstverlening. Dit informatieblad geeft uitleg wat u dan kunt doen.

### Onze interne klachtenregeling

Wanneer u ontevreden bent over bijvoorbeeld de kwaliteit van de dienstverlening of over de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen aan uw eigen advocaat.

Indien een gesprek met uw advocaat niet leidt tot een bevredigende oplossing dan kan op uw verzoek binnen ons kantoor een interne klachtenfunctionaris worden aangesteld die uw klacht kan behandelen.

Deze functionaris zal in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen.

Voor elke advocaat is een andere advocaat binnen het kantoor aangesteld als klachtenfunctionaris.

Voor klachten over:     Mr. G.M. van der Lee is dat mr. J.C.R. de Lyon

                                  Mr. J.C.R. de Lyon is dat mr. A.P. Wasscher

                                  Mr. A.P. Wasscher is dat mr. G.M. van der Lee

Wacht niet te lang met een dergelijk gesprek; als ergernissen zich opstapelen, kan het probleem groter worden dan het in de kern was. Het kan zijn dat u voor zo'n gesprek wat drempelvrees hebt. Dat u zich afvraagt of het bespreken van de onderlinge verhouding de behartiging van uw zaak kan schaden. Maar het uitpraten van het probleem kan vaak juist verhelderend werken: zowel voor uw advocaat als voor uzelf. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat het probleem zit in de onderlinge communicatie. Dat u niet goed begrijpt waarom uw advocaat bepaalde dingen doet of nalaat, of dat uw advocaat u niet goed begrijpt.

Wat het probleem ook is, als u dat probleem samen met uw advocaat duidelijk op tafel kunt krijgen, zal het makkelijker zijn om de oplossing te vinden. En lukt dat niet, dan kan een goed gesprek tenminste de basis zijn om in goed overleg uit elkaar te gaan. Uw advocaat kan u dan misschien helpen een collega te vinden die de behandeling kan overnemen. Uw zaak kan dan ook goed voorbereid en op het daarvoor geschikte moment worden overgedragen.

Mocht uw klacht na het gesprek of deze klachtenprocedure in uw ogen niet naar tevredenheid worden opgelost, dan kunt u de klacht voorleggen bij de Rechtbank Amsterdam.

Het staat u voorts vrij om een klacht in te dienen bij de Deken van de Amsterdamse Orde van Advocaten (Paulus Potterstraat 18 te Amsterdam, 020 – 589 60 39)

## Klachtenprocedure bij de Deken en de Raad van Discipline

De Deken zal de klacht onderzoeken en daarbij de advocaat waarover u klaagt om een reactie te vragen. Als er alsnog een onderlinge oplossing mogelijk blijkt zal die 'minnelijke regeling' op papier worden gezet. De procedure wordt dan afgerond met ondertekening door uzelf, de advocaat en de Deken.

Als een minnelijke regeling onmogelijk of onwenselijk blijkt, zal de Deken de klacht op uw verzoek, of omdat de Deken dat zelf nodig vindt, voorleggen aan de Raad van Discipline.

Als de Voorzitter van de Raad van Discipline de klacht in behandeling neemt, zal de behandeling in een openbare zitting plaatsvinden. Op de zitting kunnen u en de advocaat waarover u klaagt allebei een mondelinge toelichting op de klacht geven. U kunt zich in deze procedure laten bijstaan door een raadsman/vrouw. Als de Raad van Discipline de klacht gegrond acht, kan de Raad van Discipline de advocaat waarschuwen of berispen. In ernstige gevallen kan de advocaat voor een bepaalde periode (hooguit een jaar) geschorst worden. Hij mag dan zijn praktijk tijdelijk niet meer uitoefenen. De zwaarste maatregel is schrapping van het 'tableau'. Het beroep mag dan helemaal niet meer worden uitgeoefend. De Raad van Discipline zal slechts in uitzonderlijke gevallen als bijzondere voorwaarde een schadevergoeding verbinden aan een op te leggen maatregel.

Bent u het niet eens met de beslissing van de Raad van Discipline, dan kun u binnen 30 dagen na verzending van de beslissing in beroep bij het Hof van Discipline.