

Kantoorklachtenregeling voor de advocaten van FIN Advocaten & Fiscalisten

Artikel 1. Definities

In deze klachtenregeling zullen de volgende definities worden gehanteerd:

1. FIN: de advocaten die werkzaam zijn bij en/of voor FIN Advocaten & Fiscalisten, gevestigd te (2131 HE) Hoofddorp aan het adres Debbemeerstraat 14
2. Klacht: iedere uiting van ongenoegen over de dienstverlening door de advocaat verbonden aan FIN;
3. Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die bij FIN een klacht indient;
4. Klachtenregeling: de onderhavige klachtenregeling;
5. Klachtenfunctionaris: de persoon die door FIN belast is/zijn met de behandeling van de klacht en die niet betrokken is geweest bij de dienstverlening aan Klager.

Artikel 2. Informatie bij aanvang dienstverlening

2.1 Deze kantoorklachtenregeling is te vinden op de website van FIN: www.finaf.nl. Ook wordt de regeling op verzoek van de cliënt kosteloos toegezonden.

2.2 Bij het aangaan van de dienstverlening wijst de advocaat in de opdrachtbevestiging of in de algemene voorwaarden de cliënt erop dat FIN een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

2.3 Voor het indienen van een Klacht worden geen kosten in rekening gebracht aan de Klager.

2.4 FIN houdt een register bij van de Klachten die zij ontvangt, waarbij het onderwerp en de datum van de klacht wordt vermeld.

Artikel 3. Indienen van een klacht

3.1 Een Klacht moet schriftelijk en ondertekend worden ingediend ter attentie van mr. R. van Viersen: Debbemeerstraat 14 te (2131 HE) Hoofddorp. Indien de Klacht

betrekking heeft op mr. R. van Viersen, dan zal mr. S. Verhagen de Klacht op zich nemen.

3.2 De Klacht dient ten minste de volgende informatie te bevatten:

1. de gegevens van Klager: naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres;
2. de dagtekening van de Klacht;
3. een omschrijving van het handelen of nalaten van de betreffende advocaat;
4. handtekening van de Klager.

3.3 Het staat FIN vrij om de Klacht niet te behandelen indien er niet wordt voldaan aan het bepaalde in artikel 3.2 van deze Klachtenregeling. Mocht daar sprake van zijn, dan zal FIN de Klager in de gelegenheid stellen om de Klacht binnen 14 dagen na haar schrijven aan te vullen. Gebeurt dit niet of niet tijdig, dan zal FIN de Klacht niet in behandeling nemen.

Artikel 4. Ontvangstbevestiging

4.1 FIN bevestigt de ontvangst van de Klacht schriftelijk aan de Klager na de ontvangst daarvan.

4.2 De ontvangstbevestiging bevat:

1. de naam van de behandelend klachtfunctionaris;
2. het verloop van de klachtprocedure;
3. een verwijzing naar de mogelijkheid om te worden gehoord.

Artikel 5. Vertrouwelijkheid

Alle Klachten zullen volstrekt vertrouwelijk worden behandeld door FIN. Indien Klager hier nadere vragen over heeft, dan zal Klager daarover contact op kunnen nemen met de Klachtenfunctionaris.

Artikel 6. Behandeling van de klacht

6.1 De Klachtfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst daarvan. Deze termijn kan de Klachtenfunctionaris met vier weken verlengen als hij daarvoor redenen aanwezig acht. Indien een langere termijn noodzakelijk is, zal dit

onder opgave van redenen aan Klager worden medegedeeld. Klager kan nimmer rechten ontlenen aan de termijnen genoemd in dit artikel.

6.2 De Klachtfunctionaris informeert de betrokken advocaat over de Klacht en stelt hem/haar in de gelegenheid om daarop binnen een gestelde termijn te reageren.

6.3 De Klachtfunctionaris is gerechtigd alle informatie in te winnen die hij nodig acht om tot een onpartijdige behandeling en beoordeling van de Klacht te kunnen komen.

6.4 Indien de Klachtfunctionaris dit nodig vindt of indien Klager dan wel de betrokken advocaat dit wensen, worden beide partijen mondeling gehoord. De Klachtfunctionaris nodigt beide partijen dan uit voor een gesprek.

6.5 Van het gesprek genoemd in artikel 6.4 van de Klachtenregeling wordt een verslag gemaakt waarvan aan partijen op hun verzoek een afschrift wordt toegezonden.

6.6 De Klachtenfunctionaris stelt de Klager schriftelijk op de hoogte over zijn oordeel over de Klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen of een oplossing.

6.7 In het geval de Klager zich niet in de voorgedragen oplossing kan vinden, kan Klager met betrekking tot een advocaat de Klacht voorleggen aan de bevoegde rechter dan wel een tuchtklacht indienen bij de bevoegde rechtbank.

Klachtenregeling FIN Advocaten & Fiscalisten, 1 januari 2018