

KANTOORKLACHTENREGELING
als bedoeld in artikel 6.28 leden 3 en 4 Verordening op de advocatuur
van DENHERTOG LEGAL

- a. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht die met een cliënt wordt aangegaan.
- b. Deze kantoorklachtenregeling is eveneens van toepassing op de onder de verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen.
- c. Indien een cliënt een klacht heeft over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening en/of de hoogte van de declaratie, zal de cliënt mondeling of schriftelijk (ook digitaal) contact opnemen met de advocaat. Zijn/haar klacht zal uitgebreid en ernstig worden aangehoord en in goed overleg zal getracht worden tot een oplossing in der minne te komen.
- d. Indien een oplossing in der minne niet mogelijk blijkt, zal cliënt verwezen worden naar de dan vigerende (externe) Klachtenfunctionaris. Voorts zal zij/hij gewezen worden op de mogelijkheid een tuchtrechtelijke klacht in te dienen of een procedure aanhangig te maken.
- e. De klager en degene over wie is geklaagd worden door de Klachtenfunctionaris in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de klacht.
- f. De Klachtenfunctionaris stelt binnen een maand na ontvangst van de klacht de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- g. De Klachtenfunctionaris doet bij afwijking van de termijn, bedoeld in onderdeel f, daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager en degene over wie is geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven.
- h. De klager zullen geen kosten in rekening worden gebracht voor de van de behandeling van de klacht.

10 september 2025