

Interne klachtenregeling RWV Advocaten

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Klager; de cliënt van RWV Advocaten of diens vertegenwoordiger die bij RWV Advocaten een klacht indient.

Klachtenregeling; de onderhavige regeling voor de behandeling van klachten.

Klachtfunctionaris; de advocaat die door RWV Advocaten is belast met de behandeling van de klacht en die niet betrokken is geweest bij de dienstverlening aan klager.

Artikel 2. Indienen van een klacht

- 2.1 Klager dient de klacht schriftelijk aan RWV Advocaten toe te sturen ter attentie van de klachtfunctionaris. Indiening dient plaats te vinden binnen drie maanden nadat de klager kennis nam of redelijkerwijs had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven.
- 2.2 De klacht bevat tenminste:
- a) de naam en het adres van klager;
 - b) de dagtekening;
 - c) een omschrijving van het handelen of nalaten waartegen de klacht is gericht;
 - d) ondertekening.
- 2.3 RWV Advocaten kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet voldoet aan artikel 2.2. In geval de klacht niet voldoet aan artikel 2.2 wordt klager in de gelegenheid gesteld om de klacht binnen twee weken na verzending van de kennisgeving daarvan aan te vullen, bij gebreke waarvan RWV Advocaten de klacht niet in behandeling kan nemen.

Artikel 3. Behandeling van de klacht

- 3.1 De ontvangst van de klacht zal aan de klager schriftelijk worden bevestigd.
- 3.2 De klachtenfunctionaris zal binnen 4 weken na bevestiging de klacht afhandelen. Mocht zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn verhindert, dan is de klachtfunctionaris gerechtigd die termijn te verlengen, in beginsel voor een termijn van vier weken. Indien een langere termijn noodzakelijk is zal dit onder opgave van redenen worden medegedeeld.
- 3.3. De beslissing op de klacht zal schriftelijk aan de klager worden bevestigd.

Artikel 4. Indiening klacht bij de Rechtbank Den Haag

- 4.1. Wanneer de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld kan de kwestie door de klager worden voorgelegd aan de Rechtbank Den Haag. Dit dient binnen 12 maanden na de datum van schriftelijke mededeling van de beslissing als bedoeld in artikel 3.3 van de klachtenregeling te gebeuren.