

Klachtenprocedure Clyde & Co Netherlands LLP

Wij willen onze cliënten tevreden stellen, en doen er dan ook alles aan om onze manier van werken af te stemmen op uw wensen. Bent u toch niet tevreden over onze werkwijze? Bel ons. Dan kijken we samen of we uw klacht direct kunnen oplossen.

Maar u kunt uiteraard ook een schriftelijke klacht indienen. Daartoe dient de kantoorklachtenregeling.

1. Deze klachtenregeling betreft de procedure die wordt gehanteerd voor de behandeling van klachten van cliënten van Clyde & Co Netherlands LLP met betrekking tot de dienstverlening door een advocaat van Clyde & Co Netherlands LLP of een onder diens verantwoordelijkheid werkzaam persoon. De kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Clyde & Co Netherlands LLP en de cliënt.
2. Indien de cliënt een klacht heeft over de totstandkoming en/of de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, over de kwaliteit van de dienstverlening, of een klacht heeft over de hoogte van een declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet, kan de cliënt zich met die klacht richten tot de klachtenfunctionaris van Clyde & Co Netherlands LLP.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van de klacht en stelt de cliënt/klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Uitgangspunt is dat degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt/klager tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris. Lukt dat niet, dan zal de klachtenfunctionaris de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht afhandelen. Mocht die termijn niet haalbaar zijn, dan laat de klachtenfunctionaris aan de cliënt weten binnen welke termijn wel een oordeel over de klacht kan worden verwacht.
4. De klachtenfunctionaris stelt de cliënt/klager en degene over wie geklaagd is schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
5. De cliënt/klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

6. Indien de klacht na de interne klachtenbehandeling niet is opgelost, kan de klacht binnen 12 maanden na schriftelijke afhandeling door ons kantoor worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur (<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur/>) overeenkomstig het Reglement Geschillencommissie Advocatuur. Het Reglement is op de website van de Geschillencommissie in te zien of op te vragen op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Het staat de cliënt/klager echter ook vrij de klacht aan de rechter voor te leggen.

Klachtenfunctionaris Clyde & Co Netherlands LLP: mr. D. Pronk, Schouwburgplein 30, 3012 CL Rotterdam

Vervangend klachtenfunctionaris: mr. W.A.M. Rupert, Schouwburgplein 30, 3012 CL Rotterdam

Clyde & Co Netherlands LLP is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur.