

## Kantoorklachtenregeling (januari 2020)

### Peeters Ijseldijk & Van Cappelle Advocaten te Rotterdam

#### Artikel 1 begripsbepalingen

- **kantoor:** PEETERS IJSSELDIJK & VAN CAPPELLE ADVOCATEN is geen samenwerkingsverband in de zin van de Verordening op de Advocatuur, maar een handelsnaam van een strategische alliantie van drie afzonderlijke geheel zelfstandige advocatenpraktijken. De alliantie genaamd PEETERS IJSSELDIJK & VAN CAPPELLE ADVOCATEN bestaat uit drie geheel zelfstandige advocatenkantoren:

- **Ijseldijk Advocaten BV**, de beroepsvennootschap van Mr J.W.T.M. Ijseldijk, (KvK 24292857),
- **Peeters Advocaten BV**, de beroepsvennootschap van Mr P.A.J. Peeters, (KvK 24287595)
- **AvanC Arbeidsrecht BV**, de beroepsvennootschap van Mr A.M. van Cappelle, (KvK 54957788).

- **klacht:** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens een aan PEETERS IJSSELDIJK & VAN CAPPELLE ADVOCATEN verbonden advocaat over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;

- **klager:** de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

- **klachtenfunctionaris:** de aan PEETERS IJSSELDIJK & VAN CAPPELLE ADVOCATEN verbonden advocaat die belast is met de afhandeling van de klacht;

#### Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de klager en de beroepsvennootschap bij PEETERS IJSSELDIJK & VAN CAPPELLE ADVOCATEN, met wie de klager een overeenkomst is aangegaan.

2. Iedere advocaat bij PEETERS IJSSELDIJK & VAN CAPPELLE ADVOCATEN draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

#### Artikel 3 informatie bij aanvang dienstverlening

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt middels vermelding op de website van PEETERS IJSSELDIJK & VAN CAPPELLE ADVOCATEN, en middels een passage in de algemene voorwaarden van PEETERS IJSSELDIJK & VAN CAPPELLE ADVOCATEN.

#### **Artikel 4 interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de advocaat op wie de klacht betrekking heeft, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. De klachtenfunctionaris tracht samen met de klager tot een oplossing te komen.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen een maand na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien een klacht na behandeling niet is opgelost kan de cliënt de klacht voorleggen aan de Deken van de Orde van Advocaten of een gerechtelijke procedure starten.

#### **Artikel 5 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De bij de klacht betrokken personen nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.