

Klachtenregeling Forte advocatuur

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over de werkzaamheden van uw advocaat of een andere voor Forte advocatuur werkende persoon. Indien u niet tevreden bent met de behandeling van uw zaak of ontvangen declaraties, dan kunt u gebruik maken van onderstaande klachtenregeling.

Deze regeling is eveneens van toepassing op de onder de verantwoordelijkheid van de advocaat werkenden personen.

Indienen klacht

De klager legt de klacht zo mogelijk schriftelijk voor aan degene over wie de klacht gaat. In eerste instantie zal geprobeerd worden om tot een oplossing te komen door overleg tussen de klager en degene over wie de klacht gaat. Klager dient de klacht in bij Forte advocatuur binnen drie maanden nadat klager op de hoogte is geraakt van het handelen of nalaten dat aan de klacht ten grondslag ligt.

Behandeling klacht

Indien overleg tussen partijen niet leidt tot een oplossing, zal de klacht worden doorgeleid naar de klachtenfunctionaris. Voor Forte advocatuur functioneert mevrouw mr. S.H.G. Swennen als klachtenfunctionaris (swennen@ijsseladvocaten.nl). Mr. Swennen is belast met de afhandeling van de klacht. Mr. Swennen treedt als onafhankelijk bemiddelaar in het klachtengeschil op en zoekt naar een oplossing. De klachtenfunctionaris kan aan klager en degene over wie is geklaagd schriftelijke uitleg van of reactie op de klacht vragen. Klager en degene over wie is geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de klacht.

Oordeel over de klacht

De klachtenfunctionaris stelt binnen een maand na ontvangst van de klacht de klager en de advocaat of andere persoon 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. Indien een oplossing wordt bereikt, ontvangen klager en advocaat (of andere persoon over wie is geklaagd) beiden een schriftelijke bevestiging van de overeengekomen oplossing. Zij zullen deze beiden ondertekenen.

Termijn

Indien de klachtenfunctionaris afwijkt van de termijn van een maand voor de afhandeling van de klacht, doet deze 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.

Geen kosten

De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Geschillencommissie

Als klager vindt dat de klacht door de klachtenfunctionaris in onvoldoende mate is afgehandeld, dan kan klager zich met de klacht wenden tot de Geschillencommissie Advocatuur, waarbij Forte advocatuur is aangesloten. De Geschillencommissie zal de klacht registreren en zorg dragen voor de behandeling van de klacht. Meer informatie over het de Geschillencommissie en het indienen van een klacht staat op <https://www.degeschillencommissie.nl/>.

In geval van behandeling van de klacht bij de Geschillencommissie is artikel 9 van de algemene voorwaarden van toepassing.