



Kantoorklachtenregeling Reijns IP Consulting & Advocatuur

In geval van een klacht in een zaak over de kwaliteit van de verleende diensten of de hoogte van facturen van Reijns IP, wordt de cliënt verzocht deze eerst te richten tot de behandelende advocaat in die zaak. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, kan de cliënt zijn of haar klacht richten tot de klachtenfunctionaris, mr. A.A.M. Reijns, die de klacht zal registreren en behandelen. Als de klacht mr. Reijns zelf betreft, kan de klacht gericht worden tot de deken van de Amsterdamse Orde van Advocaten via de website <https://www.advocatenorde-amsterdam.nl/9824/menupagina-klachten.html>.

Een klachten dient te worden ingediend binnen drie maanden na de datum waarop de cliënt bewust werd of redelijkerwijs bewust had moeten worden van het de daad of omissie waar deze uit voortvloeit. Na ontvangst van een klacht, zal de klachtenfunctionaris de klacht met de behandelende advocaat of ondersteunende werknemer bespreken en zal beide partijen de mogelijkheid bieden hun zienswijze op de klacht uiteen te zetten.

De klachtenfunctionaris zal partijen bijstaan bij het zoeken naar een oplossing voor de klacht. Indien niet tot een oplossing wordt gekomen, zal de klachtenfunctionaris partijen binnen een maand na ontvangst van de klacht schriftelijk zijn opinie met aanbevelingen geven. Indien het niet mogelijk is om de klacht binnen een maand af te handelen, zal de klachtenfunctionaris partijen hiervan op de hoogte stellen onder vermelding van de redenen van vertraging en met vermelding van een termijn binnen welke de opinie en aanbevelingen kunnen worden verwacht.

Indien de opinie en aanbevelingen van de klachtenfunctionaris leiden tot een genoeglijke oplossing van de klacht zal een overeenkomst met deze oplossing schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen en de klachtenfunctionaris worden ondertekend. Indien geen overeenkomst wordt bereikt, kan de cliënt zijn klacht richten tot de deken of de bevoegde rechter te Amsterdam.

Deze klachtenprocedure is gelijkelijk van toepassing op advocaten en ander personeel onder de verantwoordelijkheid van Reijns IP. Voor de klachtenprocedure zijn geen kosten verschuldigd.

De klachtenfunctionaris zal jaarlijks alle ingediende klachten bespreken en een 'best practices' handboek samenstellen om klachten in de toekomst te voorkomen.