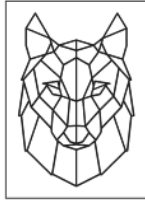


## **KANTOORKLACHTENREGELING BSE ADVOCATEN**

1. In geval van een klacht over de totstandkoming en/of de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening en/of de hoogte van de declaratie dient de klager zijn klacht schriftelijk kenbaar te maken aan klachtenfunctionaris mr. drs. G.A.C. Beckers of mr. W.R. Smeets;
2. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst en het in behandeling nemen van de klacht schriftelijk aan de klager;
3. De klachtenfunctionaris behandelt geen klachten die tegen hem zijn gericht en stelt degene over wie wordt geklaagd schriftelijk in kennis van de klacht;
4. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en documenteert zodanig dat het dossier de door hem te nemen beslissing kan dragen;
5. De klachtenfunctionaris stelt zowel klager als degene over wie wordt geklaagd in de gelegenheid een (mondeling) toelichting te geven op de klacht;
6. De klachtenfunctionaris stelt, binnen een maand na ontvangst van de klacht, zowel de klager als degene over wie wordt geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
7. De klachtenfunctionaris doet, bij afwijking van de termijn genoemd onder 6, daarvan met redenen omkleed en schriftelijk mededeling aan zowel klager als aan degene over wie wordt geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven;
8. Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht;
9. Indien de afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris niet leidt tot een bevredigend resultaat dan stemmen zowel klager als degene over wie wordt geklaagd in met een beslechting van het geschil via de Geschillencommissie Advocatuur. Deze geschilbeslechting vindt dan plaats door middel van een overeenkomst tot arbitrage als bedoeld in artikel 1020 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering of door middel



10. van een vaststellingsovereenkomst als bedoeld in artikel 900 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

SEPTEMBER 2021