



Klachtenregeling

Artikel 1. Definities

Klacht: In deze regeling wordt verstaan onder klacht: een mondelinge reactie of schriftelijke stuk, waarin een cliënt zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen en of uitlatingen van en of behandeling betreffende de dienstverlening door de advocaat.

Advocaat: Mr J.G.W. Bors of diens vervanger(ster).

Klager: Cliënt die de klacht uit of diens vertegenwoordiger.

Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1. Ieder cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2. De klacht wordt bij voorkeur schriftelijk ingediend, maar kan ook mondelinge gebeuren. Bors advocatuur heeft een klachtformulier opgesteld voor de indiening van klachten.
- 2.3. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend door de cliënt of diens vertegenwoordiger en bevat tenminste
 - I. De naam en adres van de klager.
 - II. De datum van de klachtmelding.
 - III. Een omschrijving van de klacht, de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

Artikel 3. Geen verplichting tot klachtafhandeling.

De klacht hoeft niet in behandeling genomen te worden indien het feit waarover wordt geklaagd langer dan drie maanden voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.

Indien de klacht anoniem is.

Indien een klacht niet in behandeling genomen wordt, wordt de klager daar binnen 10 werkdagen schriftelijk en gemotiveerd van op de hoogte gesteld.

Artikel 4 klachtbehandeling.

- 4.1. Zodra de klacht is ontvangen zal daarvan binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging verzonden worden naar de klager. Daarbij zal ook een termijn worden genoemd waarbinnen de klacht zal worden behandeld.
- 4.2. De klacht zal worden behandeld door Mr J.G.W. Bors die daarbij een zo groot mogelijke mate van objectiviteit zal betrachten.
- 4.3. De klager mag zich doen bijstaan door een derde.
- 4.4. De klager zal worden gehoord, waarbij deze zich door elke door hem/haar te verkiezen derde mag doen bijstaan.
- 4.5. Bors advocatuur behandelt de klacht binnen 15 werkdagen na de ontvangst van de klacht. Het is mogelijk om deze termijn met 10 werkdagen te verlengen, mits daarvan schriftelijk mededeling wordt gedaan aan de klager.
- 4.6. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. Hierbij wordt gemotiveerd elke onderdeel van de klacht en tevens wordt aangegeven welke maatregelen naar aanleiding van de klacht werden genomen.

Artikel 5 Administratie.

5.1. Elke klacht wordt geadmistreerd en er wordt een dossier van aangelegd met een uniek volgnummer.

5.2. Elk jaar zal Bors advocatuur een verslag maken van het aantal klachten. In dit verslag staat vermeld het aantal klachten, de aard van de klachten, de beoordeling van de ingediende klachten en de maatregelen die zijn genomen om de klachten op te lossen.