



KANTOORKLACHTENREGELING

ROKS LAW

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen 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 advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2: Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Roks Law en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Roks Law draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3: Termijn indiening klacht en kosteloze klachtbehandeling

1. De cliënt dient een klacht binnen drie maanden na het moment, waarop de cliënt kennis nam of redelijkerwijs had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven, in te dienen overeenkomstig artikel 4 of 5 van deze kantoorklachtenregeling.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 4: Minnelijke oplossing

1. De cliënt kan een klacht eerst indienen bij de behandelend advocaat. In dat geval zal de behandelend advocaat samen met de cliënt tot een oplossing trachten te komen al dan niet na tussenkomst van de in artikel 5 lid 1 van deze kantoorklachtenregeling genoemde klachtenfunctionaris. Indien de behandelend advocaat met de cliënt niet tot een voor de cliënt genoegzame oplossing kan komen, kan de cliënt de klacht vervolgens indienen bij de klachtenfunctionaris van Roks Law overeenkomstig artikel 5 van deze kantoorklachtenregeling.
2. Hoewel dit wel de voorkeur heeft, is de cliënt niet verplicht om een klacht eerst in te dienen bij de behandelend advocaat overeenkomstig het vorige lid. De cliënt kan een klacht ook direct indienen bij de klachtenfunctionaris van Roks Law overeenkomstig artikel 5 van deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 5: Interne klachtprocedure

1. De cliënt kan een klacht indienen bij de heer mr. J.A.M. Roks (postbus 1111, 4801 BC Breda), die daarmee functioneert als klachtenfunctionaris van Roks Law.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen één 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.

4. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Artikel 6: Geschillencommissie Advocatuur

1. Roks Law neemt deel aan de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur. Informatie over de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur, met inbegrip van het Reglement Geschillencommissie Advocatuur, is te raadplegen op www.degeschillencommissie.nl en/of www.advocatenorde.nl en kan tevens worden opgevraagd bij de Geschillencommissie Advocatuur, de Nederlandse Orde van Advocaten en/of Roks Law.
2. Indien met behulp van de kantoorklachtenregeling van Roks Law een klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan de klager de klacht binnen twaalf maanden na de schriftelijke afhandeling daarvan voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur (postbus 90600, 2509 LP Den Haag). Geschillenbeslechting door de Geschillencommissie Advocatuur vindt plaats overeenkomstig het op dat moment geldende Reglement Geschillencommissie Advocatuur.

September 2019