

Kantoorklachtenregeling

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen VC Advocatuur en de cliënt.

1. Deze klachtenregeling is van toepassing verklaard in de algemene voorwaarden van VC Advocatuur.
2. Indien een cliënt VC Advocatuur benadert met een klacht, kan de klacht worden doorgeleid aan AVC Advocaten te Amsterdam.
3. De klachtenfunctionaris bevestigt aan de klager dat de klacht is ontvangen en stelt de beklagde in kennis van het indienen van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de beklagde in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
5. De beklagde tracht samen met de klager tot een oplossing te komen.
6. De klachtenfunctionaris heeft daarbij een bemiddelende en adviserende rol.
7. De beklagde houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
8. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht is afgewikkeld, of doet schriftelijk en met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn. Daarbij vermeldt de klachtenfunctionaris de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
9. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de beklagde schriftelijk op de hoogte van diens oordeel over de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
10. De klachtenfunctionaris en de beklagde nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
11. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.