

Klachtenregeling SCOTadvocaten

1. Indien een cliënt of opdrachtgever ontevreden is over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening van SCOTadvocaten of over de hoogte van een declaratie, kan hij daarover bij de behandelend advocaat een klacht indienen.
2. Deze regeling is van toepassing op handelingen van de aan SCOTadvocaten verbonden advocaten alsook op de onder hun verantwoordelijkheid werkzame personen. Onder laatstbedoelde personen worden uitsluitend verstaan personen die onderdeel uitmaken van de organisatie van SCOTadvocaten.
3. Klachten dienen schriftelijk of per e-mail bij de behandelend advocaat te worden ingediend. Mondelinge klachten worden niet in behandeling genomen.
4. De klacht dient ten minste het volgende te bevatten:
 - de volledige naam of namen van de klager(s),
 - het volledige adres van klager(s),
 - een duidelijke omschrijving van de klacht,
 - indien de klacht (mede) betrekking heeft op (een) declaratie(s), de datum en het nummer van die declaratie(s).

Klachten die deze informatie niet bevatten, worden niet in behandeling genomen. De behandelend advocaat zal u vervolgens verzoeken uw klacht met de ontbrekende gegevens aan te vullen.

5. Correct ingediende klachten worden door de behandelend advocaat doorgeleid naar de klachtenfunctionaris. Deze stelt binnen één maand na ontvangst van de klacht de klager en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft in kennis van zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht. Daarbij kan de klachtenfunctionaris aanbevelingen doen.
6. De klachtenfunctionaris kan van de in het vorige artikel genoemde termijn afwijken. In dat geval meldt hij de klager en degene(n) wie de klacht betreft onder opgaaf van de redenen van de afwijking binnen één maand na ontvangst van de klacht de termijn waarbinnen het oordeel omtrent de gegrondheid van de klacht zal worden gegeven.
7. Zowel de klager als degene(n) wie de klacht betreft zullen door de klachtenfunctionaris in de gelegenheid worden gesteld om een toelichting op de klacht te geven.

8. De klachtenfunctionaris is de heer mr. J. van Arkel. In geval van zijn ontstentenis of belet, of indien de klacht handelingen van de klachtenfunctionaris zelf betreft, zal de heer mr. S.B.A. Lhachmi als klachtenfunctionaris optreden.
9. Voor de behandeling van de klacht is geen vergoeding verschuldigd.
10. SCOTadvocaten is niet bij een geschillencommissie aangesloten. Enige geschillenregeling is dus niet van toepassing. Indien de behandeling van de klacht naar bevinding van de klager geen passende oplossing biedt, kan hij zich tot de bevoegde burgerlijke rechter wenden.