

STIBBE N.V. (“STIBBE”) KANTOORKLACHTENREGELING (ADVOCATUUR)

Wij streven er voortdurend naar om onze dienstverlening te verbeteren. Mocht u onverhoopt toch ontevreden zijn, dan vernemen wij dat graag van u. U kunt eventuele klachten kenbaar maken via questionsamsterdam@stibbe.com. Wij streven er naar om binnen een redelijke termijn overeenkomstig deze regeling uw klacht op constructieve wijze te behandelen.

1. KLACHT

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder “klacht”: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen kenbaar gemaakt via questionsamsterdam@stibbe.com door of namens een cliënt van Stibbe jegens een advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming of 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.

2. TOEPASSINGSBEREIK

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de cliënt en Stibbe, uitgevoerd door één of meer advocaten.

3. DOELSTELLINGEN

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- (a) een procedure vast te leggen om klachten van onze cliënten binnen een redelijke termijn en op een constructieve wijze af te handelen;
- (b) een procedure vast te leggen om de oorzaken van klachten vast te stellen;
- (c) bestaande relaties te behouden en te verbeteren door middel van goede klachtenbehandeling;
- (d) de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

4. INFORMATIE BIJ AANVANG DIENSTVERLENING

- 4.1. Deze klachtenregeling is gepubliceerd op www.stibbe.com.
- 4.2. Indien een klacht na behandeling onverhoopt niet is opgelost, kan de klacht worden voorgelegd aan de rechter die in de algemene voorwaarden van Stibbe is aangewezen voor de beslechting van geschillen. Deze algemene voorwaarden zijn te raadplegen via www.stibbe.com/generalconditions

5. INTERNE KLACHTPROCEDURE

- 5.1. Voor iedere ontvangen klacht zal door Stibbe een advocaat, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, als klachtenfunctionaris worden aangewezen. De klacht zal aan deze klachtenfunctionaris worden doorgeleid.
- 5.2. De klachtenfunctionaris stelt tenminste de advocaat over wie is geklaagd - of de advocaat die verantwoordelijk is voor de personen over wie is geklaagd - in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en deze advocaat in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

- 5.3. De desbetreffende advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.4. De klachtenfunctionaris behandelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Ingeval van deze termijn wordt afgeweken, laat de klachtenfunctionaris dit met opgave van redenen aan de cliënt weten. De klachtenfunctionaris vermeldt daarbij een nieuwe termijn waarbinnen hij de klacht zal beoordelen.
- 5.5. De klachtenfunctionaris laat per brief aan de cliënt en de desbetreffende advocaat zijn oordeel over de klacht weten. De klachtenfunctionaris kan daarbij aanbevelingen doen.

6. GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE BEHANDELING

- 6.1. De klachtenfunctionaris en de advocaat over wie is geklaagd - of de advocaat die verantwoordelijk is voor de personen over wie is geklaagd - nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2. De cliënt is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

7. VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 7.1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige behandeling van de klacht.
- 7.2. De advocaat over wie is geklaagd - of de advocaat die verantwoordelijk is voor de personen over wie is geklaagd - houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van eventueel contact met de cliënt en een mogelijke oplossing.
- 7.3. De klachtenfunctionaris houdt de cliënt op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- 7.4. De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij.

8. KLACHTREGISTRATIE

- 8.1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 8.2. Teneinde de dienstverlening aan onze cliënten verder te verbeteren, soortgelijke klachten te voorkomen en onze procedures te verbeteren, zullen de wijze van afhandeling van ingediende klachten en alle door klachtenfunctionarissen gedane aanbevelingen periodiek binnen Stibbe worden besproken.

9. OVERIG

Stibbe zal overeenkomstig deze klachtenregeling handelen, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar haar oordeel niet in redelijke verhouding staat tot de met deze klachtenregeling te dienen doelen.