

VONDST INTERNE KLACHTPROCEDURE

De interne klachtprocedure bij Vondst Advocaten N.V. gaat als volgt.

Stap 1. De cliënt dient zijn/haar klacht in bij de advocaat die de zaak behandelt en de cliënt en de advocaat proberen een oplossing te vinden.

Stap 2. Indien Stap 1 niet leidt tot een bevredigend resultaat, kan de cliënt zijn/haar klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris, de klacht in detail toelichtende. De 'klachtenfunctionaris' is Otto Swens (otto.swens@vondst.com). In de situatie waar de klacht een cliënt van Otto Swens betreft, is Tjeerd Overdijk de klachtenfunctionaris (tjeerd.overdijk@vondst.com).

Stap 3. De klachtenfunctionaris zal vervolgens de advocaat vragen om een schriftelijk antwoord op de klacht, waarna de klachtenfunctionaris een oplossing zal voorstellen aan de cliënt en de advocaat.

Stap 4. Indien er ook in Stap 3 geen oplossing wordt bereikt, kan de cliënt zijn/haar klacht indienen bij de Geschillencommissie van de Nederlandse Orde van Advocaten.

Vondst Advocaten N.V.
Herziene versie, November 2017