

Klachtenreglement

PUNT Advocatuur zal er alles aan doen om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Mocht u desondanks niet geheel tevreden zijn, dan kunt u dit uiteraard ten alle tijde bij uw advocaat bespreekbaar maken. Heeft u nadien nog steeds een klacht, dan kunt u gebruik maken van onderstaande klachtenregeling.

Artikel 1

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail (d.medas@puntadvocatuur.nl) worden ingediend. Een schriftelijke klacht kan worden gericht aan het kantoor van PUNT Advocatuur, gevestigd aan de Hoenderkamp 20A 7812 VZ Emmen t.a.v. de directie.

Artikel 2

De directie handelt zelf de klacht af. De ontvangst en de inhoud van de klacht wordt binnen drie werkdagen aan u schriftelijk bevestigd.

De klachtbehandeling omvat in elk geval het opvragen en beoordelen van het dossier, het informeren bij de verantwoordelijke advocaat, alsmede het (eventueel) horen van de klager respectievelijk het vragen om nadere inlichtingen (schriftelijk danwel mondeling) van de klager.

Het streven is om binnen een termijn van zes weken, behoudens nader beargumenteerde uitzondering, tot een bevredigende oplossing te komen.

Artikel 3

De beoordeling van de klacht respectievelijk het oordeel omtrent de juistheid van de klacht wordt binnen de hiervoor aangegeven termijn verstrekt, voorzien van argumenten ter zake.

Artikel 4

De klacht kan geheel of gedeeltelijk gegrond worden verklaard, dan wel worden afgewezen.

Geheel of gedeeltelijke erkenning:

Bij erkenning van de klacht wordt de klager gevraagd of deze nog het vertrouwen in de desbetreffende advocaat en/of PUNT Advocatuur bezit. Klager en de directie treden daartoe met elkaar in overleg.

Is dit vertrouwen niet (meer) aanwezig, dan zal de PUNT Advocatuur haar medewerking verlenen aan een overdracht van het dossier aan een andere belangenbehartiger, zulks onder de voorwaarden, zoals neergelegd in de overeenkomst van belangenbehartiging/opdrachtbevestiging en/of Algemene Voorwaarden.

Afwijzing van de klacht:

De afwijzing geschiedt met kracht van argumenten. Indien en voor zover, onverhoopt, de klager van opvatting is dat desalniettemin het vertrouwen in de behandeling door PUNT Advocatuur niet (meer) voorhanden is, zal medewerking worden verleend aan overdracht van het dossier aan een andere belangenbehartiger, zulks onder de voorwaarden, zoals neergelegd in de overeenkomst van belangenbehartiging.

Artikel 5

Het oordeel van de directie aangaande de klacht is niet vatbaar voor

(her-)beoordeling, tenzij klager daartoe, door de directie te beoordelen, gegronde argumenten aanvoert.

De behandeling van de (aanvullende) klacht betreft enkel die van de schriftelijke stukken; hoor- en wederhoor van zowel klager als beklaagde is niet aan de orde.

De directie zal in dit voorkomende geval binnen vier weken na bevestiging van ontvangst van de (aanvullende) klacht schriftelijk en met redengeving een beoordeling verstrekken.

Artikel 6

Onderhavig klachtenreglement laat de rechten en verplichtingen van partijen, zoals voortvloeiende uit de overeenkomst van belangenbehartiging/opdrachtbevestiging, alsmede de daarop van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden, onverlet.

Artikel 7

Van de ontvangen klachten en de afhandeling daarvan houdt PUNT Advocatuur een goede administratie bij.

Artikel 8

Als de klachtenbehandeling niet tot een bevredigende oplossing leidt, staat het klager vrij zich te wenden de plaatselijke orde van Advocaten ten einde een klacht in te dienen bij de deken van de orde van Advocaten (zie: <https://www.advocatenorde-noordnederland.nl/21788/problemen-met-uw-advocaat.html>) of het geschil voor te leggen aan de bevoegde civiele rechter.

Artikel 9

Dit klachtenreglement is gepubliceerd op de website www.puntadvocatuur.nl.