

KLACHTENREGELING

Wiggers Ross N.V. hanteert een klachtenregeling die gericht is op het zo goed mogelijk tegemoetkomen aan en verhelpen van eventuele klachten en onvrede, die cliënten uiten over de wijze waarop de advocaten en medewerkers van Wiggers Ross N.V. de dienstverlening verrichten.

1. Een klacht is elke redelijkerwijze als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk, gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat en/of medewerker niet-advocaat door of namens de cliënt (klager) kenbaar gemaakt.
2. Als klachtenfunctionaris is aangewezen mr. K. Klaasen. Voor het geval de klacht is gericht tegen een door de klachtenfunctionaris verrichte dienst treedt als vervangend klachtenfunctionaris op mr. H.J.D. ter Waarbeek.
3. Indien een advocaat een klacht in bovenbedoelde zin ontvangt, wijst hij de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling kent en meldt hij/zij de klacht ten spoedigste bij de klachtenfunctionaris.
4. Indien een cliënt op andere wijze het kantoor benadert met een klacht, dan dient die doorgeleid te worden aan de klachtenfunctionaris, die vervolgens de betrokken advocaat daarvan ten spoedigste in kennis stelt.
5. De betrokken advocaat overlegt met de klachtenfunctionaris over een te kiezen aanpak, die tot doel heeft met de cliënt tot een oplossing van zijn klacht te komen, al dan niet tezamen of door tussenkomst van de klachtenfunctionaris, waarbij in beginsel een gesprek tussen de klager, de beklagde advocaat en de klachtenfunctionaris zal plaatsvinden teneinde een oplossing van het probleem te zoeken.
6. Indien in het hiervoor bedoelde overleg niet tot een de cliënt en/of betrokken advocaat bevredigende oplossing kan worden gekomen en de klacht door de cliënt wordt gehandhaafd, legt de klachtenfunctionaris de kwestie voor aan het bestuur van Wiggers Ross N.V., die ter zake een beslissing zal nemen. Indien de beklagde advocaat bestuurder van Wiggers Ross N.V. is, neemt die geen deel aan de besluitvorming over de klacht.
7. De beslissing op de klacht wordt door de klachtenfunctionaris aan de klager medegedeeld.

8. Indien afwijzend op de klacht wordt beslist draagt de klachtenfunctionaris zorg voor adequate informatie aan de klager over de beslissing en over eventuele nadere stappen, die de cliënt ter zake kan nemen.
9. De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat de klacht en de wijze van behandeling in de advocatenvergadering wordt toegelicht en met alle advocaten wordt besproken.

Wiggers Ross N.V.

Adres Mercurion 20 I
6903 PZ Zevenaar

Tel. (0316) 52 77 52

Fax (0316) 52 53 40

E-mail info@wiggersross.nl

Internet www.wiggersross.nl