

## Klachtenregeling

### 1. Begripsomschrijving

#### Klacht

elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uittaling van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

#### Klager

de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

#### Klachtenprocedure

de op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

#### Klachtenformulier

een op het kantoor verkrijgbaar formulier, waarop de klager zijn klacht kan formuleren.

#### Klachtenregeling

dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

#### Klachtenfunctionaris

de advocaat, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

#### Klachtenregistratieformulier

een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

#### Deken

geschillen tussen advocaten en cliënten kunnen ter beslechting aan de Deken van de Orde van Advocaten worden voorgelegd.

### 2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen.
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
4. medewerkers trainen in clientgericht reageren op klachten.
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

### 3. Informeren van de cliënt

De advocaat

1. wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.
2. deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Deken van de Orde van Advocaten

### 4. De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient aan de betrokken advocaat van de klacht in kennis te worden gesteld en aan cliënt klachtenformulier ter hand te worden gesteld.
2. Na ontvangst van het klachtenformulier zal de betrokken advocaat trachten samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
3. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.
6. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de Deken van de Orde van Advocaten.

### 5. Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenformulier.
2. De klachtfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
3. De klacht wordt geclassificeerd.
  - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën.
    - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat.
    - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening.
    - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening.
    - IV. klachten over praktijkuitvoering in het algemeen.
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

### 6. Verantwoordelijkheden

1. De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledig invulling van het klachtenformulier.
3. De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

## **7. Analyse van de klachten**

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit.
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
4. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

## **8. Intern bespreken**

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken.
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.