

1. Begripsomschrijving

klacht

elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating 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.

klachtenregeling

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

klachtenfunctionaris

de persoon, 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.

NB: de (onderstaande) passages met betrekking tot de Geschillencommissie

Advocatuur/Geschillenregeling Advocatuur kunnen alleen in de klachtenregeling worden opgenomen als het kantoor bij de Geschillencommissie Advocatuur is aangesloten.

Geschillencommissie Advocatuur

de commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar het kantoor betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar prijs-/kwaliteitsgeschillen kunnen worden aanhangig gemaakt als de door het kantoor aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt.

Geschillenregeling Advocatuur

de bij de Geschillencommissie Advocatuur gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen advocaten en cliënten.

Reglement Geschillencommissie Advocatuur

het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd.

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 cliëntgericht reageren op klachten.
5. van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken advocaat daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
3. De betrokken advocaat 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 Geschillencommissie Advocatuur.

4. Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier
2. De advocaat registreert en classificeert de klacht
De klacht wordt geclassificeerd- naar wijze van indiening als
A. mondeling
B. schriftelijk
- 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 praktijkvoering in het algemeen
3. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
4. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekent de betrokken advocaat het Klachtenregistratieformulier.

5. Verantwoordelijkheden

1. De betrokken advocaat is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De advocaat is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
4. De betrokken advocaat zorgt voor een reactie naar de klager.
5. De betrokken advocaat houdt het klachtendossier bij.