

Protocol klachtenbehandeling

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

Klacht

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

Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger die de 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.

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 op constructieve wijze afhandelen van klachten van cliënten binnen redelijke termijn.
2. Het opsporen van de oorzaak van klachten van cliënten.
3. Het behouden van goede relaties met cliënten.
4. Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

3. INFORMEREN VAN CLIËNT

De advocaat

1. wijst cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.

2. deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onopgeloste klachten voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.
3. meldt de cliënt dat het Reglement Geschillencommissie Advocatuur kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

4. INTERNE KLACHTBEHANDELING

1. Wanneer een cliënt het kantoor benadert met een klacht wordt de betrokken advocaat daarvan in kennis gesteld.
2. De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen 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 is onder alle omstandigheden gewaarborgd.
5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.
6. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld kan de kwestie worden voorgelegd aan de deken van de Orde van Advocaten of aan de Geschillencommissie Advocatuur.

5. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
3. De klacht wordt geclassificeerd:
 - naar wijze van indiening als
 - A. mondeling
 - B. schriftelijk
 - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
 - III. klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat
 - IV. klachten over juridisch inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - V. klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening
 - VI. klachten over de praktijkvoering in het algemeen
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld wordt dit op het formulier vermeld.

6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling van klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de voortgang in het overleg met de cliënt over de klacht.
4. De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat de klacht binnen 4 weken is afgehandeld.
5. De klachtenfunctionaris geeft de cliënt schriftelijk bericht over de wijze waarop de klacht is afgehandeld c.q. beoordeeld.
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

7. ANALYSE VAN DE KLACHTEN

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld door de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van de 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.

Deze klachtenregeling is vastgesteld op 1 november 2008.

Voor meer informatie over de klachtenregeling kunt u contact opnemen met mr D.D. Pietersz, klachtenfunctionaris.