

## Kantoorklachtenreglement

### 1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

In dit reglement wordt verstaan onder

#### **Klacht**

Elke uiting van ongenoegen – mondeling danwel schriftelijk – kenbaar gemaakt omtrent de geboden / geleverde dienstverlening;

#### **Klager**

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit

#### **Klachtenfunctionaris**

Door het kantoor aangewezen medewerker die belast is met de registratie, afhandeling en analyse van de geuite klachten

#### **Kantoorklachtenreglement**

Het onderhavige reglement

#### **Reglement Geschillencommissie advocatuur**

Het reglement waarin de te volgen externe procedures zijn vastgelegd in geval de klacht op het kantoor zelf niet tot tevredenheid is afgehandeld danwel geacht wordt niet tot tevredenheid te zijn afgehandeld.

#### **Kantoorklachtenformulier**

Een intern, door de klachtencommissie te gebruiken formulier ter uitvoering van de in het Kantoorklachtenreglement vastgelegde procedure.

### 2. DOELSTELLING

De doelstelling van het Kantoorklachtenreglement is:

- a. Het vastleggen van een procedure om op klachten van cliënten binnen zo kort mogelijke termijn op een constructieve wijze te reageren;
- b. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te leggen;
- c. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. Medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse;

### 3. Algemene voorwaarden

Artikel 8 sub a en b van de algemene voorwaarden van Servus advocatuur en mediation luidt:

“a. Op de dienstverlening is de klachten- en Geschillenregeling Advocatuur van toepassing.

b. Wanneer de cliënt ontevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie legt deze diens bezwaren voor aan diens advocaat. De door het kantoor gehanteerde klachtenregeling dient bij de behandeling van de klacht als leidraad. De cliënt dient zijn/haar klacht voor te leggen binnen drie maanden na het moment waarop de cliënt kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven.”

### 4. DE INTERNE PROCEDURE

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht wordt deze bij de klachtenfunctionaris gemeld.
2. Indien de klachtenfunctionaris zelfstandig kennis neemt van een klacht zoekt hij/zij zelfstandig contact met de betrokken advocaat.
3. De betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris bepalen in onderling overleg op welke wijze de klacht verder met de klager wordt doorgesproken en wordt afgehandeld. Het uitgangspunt is steeds dat de klager tevreden wordt gesteld.
4. In alle gevallen dient het klachtformulier ingevuld te worden.
5. Wanneer in het contact/gesprek met de klager de klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost kunnen, afhankelijk van de situatie, de klager de volgende mogelijkheden worden voorgelegd:
  - Indien mogelijk, het voorleggen van de klacht aan de klachtenfunctionaris;
  - Indien mogelijk het overdragen van de zaak aan andere advocaat;
  - indien mogelijk, het inwinnen van advies van een onafhankelijke derde.De betrokken advocaat danwel klachtenfunctionaris zorgt voor nauwkeurige schriftelijke vastlegging van de met de klager gemaakte afspraken.
6. Ook indien de klacht alsnog tot tevredenheid van de klager wordt opgelost dienen de met de klager gemaakte afspraken nauwkeurig en schriftelijk te worden vastgelegd.
7. In de schriftelijke afhandeling van de klacht dient de klager er op gewezen te worden dat indien de klacht niet tot tevredenheid is afgehandeld, hij deze kan voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

8. Zodra een klacht is ingediend en de klager geldelijk nadeel lijdt of dreigt te lijden bericht de betrokken advocaat de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van het kantoor, tenzij de schade onder de eigen risicogrens ligt. Vóór verzending van het bericht aan de verzekeraar wordt dit ter goedkeuring voorgelegd aan de klachtenfunctionaris.

#### **5. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT**

1. Alle klachten dienen geregistreerd te worden volgens het klachtenregistratieformulier.
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
3. De klacht wordt geclassificeerd:

Naar de wijze van indiening als:

- mondeling
- schriftelijk

Naar de 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 de financiële aspecten van de dienstverlening;

IV klachten over de praktijkvoering 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 klachtencommissie het klachtenregistratieformulier.

#### **6. VERANTWOORDELIJKHEDEN**

1. De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en de afhandeling van de 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 verdere afhandeling van de klacht.
4. De klacht dient binnen zes weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
5. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de terugkoppeling naar de klager.
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

#### **7. ANALYSE VAN DE KLACHTEN**

1. De klachtenformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris doet hiervan periodiek verslag op het kantoor van Servus advocatuur en mediation.
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt hiervan eens per vier jaar een analyse.
4. De klachtenfunctionaris doet zo mogelijk tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

#### **8. INTERN BESPREKEN**

1. Eén maal per vier jaar en zoveel vaker als noodzakelijk worden de klachtgegevens op basis van een klachtanalyse 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.

#### **9. PREVENTIEVE ACTIE**

- Op grond van de periodieke jaarlijkse analyse van de klachtencommissie beslist het kantoor over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.