

Kantoorklachtenregeling

Kantoorhandboek »

Kantoorklachtenregeling Winstons Way

Inleiding

Indien u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren aan mr. Eggo Jan Rietema, klachtenfunctionaris van ons kantoor voor te leggen. Ons kantoor behandelt een klacht volgens een procedure, die staat beschreven in onderstaande klachtenregeling. Wij streven er altijd naar onze dienstverlening te verbeteren.

1. Definities

klacht

elke schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door een van onze advocaten, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

klager

de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

klachtenfunctionaris

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

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- de klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- behoud en verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

3. Informeren van de cliënt

Wij verwijzen naar deze procedure in onze algemene voorwaarden. De advocaat wijst de cliënt er in geval van een klacht op dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.

4. De klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze ons kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken advocaat daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De klacht wordt tevens doorgeleid aan de klachtenfunctionaris.
3. De betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor een behoorlijke behandeling van de klacht en streven ernaar om binnen een redelijke termijn tot een oplossing te komen.
4. Geheimhouding is onder alle omstandigheden gewaarborgd.
5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt en aan de betreffende advocaat schriftelijk medegedeeld.

6. Indien de behandeling van de klacht niet tot een oplossing leidt staat het de klager vrij het geschil aan te brengen bij de rechter op de wijze als opgenomen in de algemene voorwaarden

5. Registratie van de klacht

Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier. Alle klachten worden geregistreerd door klachtenfunctionaris en geclassificeerd naar de aard van de klacht.

6. Verantwoordelijkheden

1. De betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de registratie en afhandeling van de klacht.
3. De klacht dient binnen een redelijke termijn schriftelijk door het kantoor te zijn afgehandeld.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

Model klachtenregistratieformulier

Kantoorhandboek » Kwaliteitsbeheer

Datum binnenkomst klacht		
Naam klachtontvanger		
Naam cliënt		
Nationaliteit		
Adres		
E-mailadres		
Telefoonnummer		
Mobiel telefoonnummer		
Faxnummer		
Dossiernummer zaak		
Betrokken advocaat		
Naam klachtenfunctionaris		
Klachtomschrijving		
Besproken met betrokken advocaat op		
Indiening klacht	☐ mondeling	☐ schriftelijk

Classificatie klacht

Klasse I: Klachten over de werkwijze van/de bejegening door de advocaat	
☐	onjuiste of krenkende uitlatingen

[]	traagheid, laksheid, onvoldoende tijd en aandacht aan de zaak besteden
[]	onvoldoende/onjuiste informering omtrent voortgang/ consequenties van de zaak
[]	niet of niet tijdig stukken overleggen, onjuiste gegevens verstrekken
[]	onvoldoende belangenbehartiging/ voorbereiding ter zitting/ niet (tijdig) aanwezig zijn op zitting
[]	handelen zonder toestemming/ overleg
[]	Belangenverstrengeling
[]	geheimhoudingsplicht schenden, informatie doorspelen aan derden/ pers, misbruik van kennis
[]	beïnvloeding/ misleiding wederpartij/ derden/ rechter
[]	confraternele correspondentie/ schikkingsonderhandelingen/ andere stukken in het geding brengen
[]	fraude, valsheid in geschrifte, overig (aanzet tot) onrechtmatig optreden/ omkoperij
[]	klachten m.b.t. de overneming van een zaak door een andere advocaat
[]	intimidatie, chantage, dreigementen
[]	ten onrechte geen rechtsbijstand willen verlenen/ terugtrekken uit de zaak
[]	afspraken niet nakomen of frustreren
[]	zich rechtstreeks wenden tot cliënt wederpartij/ derden
[]	Overig

Klasse II: Klachten over juridische-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening	
[]	geen of onvoldoende rechtsmaatregelen nemen, termijnen niet in acht nemen
[]	inhoudelijke fouten maken, onvoldoende resultaat bereiken
[]	geen of onjuiste advisering/ te weinig kennis van zaken hebben
[]	adviezen/ opdrachten cliënt in de wind slaan
[]	onnodig procederen/ kansloze werkzaamheden verrichten/ klager op kosten jagen
[]	ten onrechte overige (rechts-)maatregelen treffen
[]	ten onrechte beslag leggen/ faillissement aanvragen
[]	overig

Klasse III: Klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening	
☐	excessief declareren
☐	ten onrechte declareren/ voorschotten of griffierechten in rekening brengen/ verrekenen
☐	declaratie onvoldoende specificeren
☐	declareren, hoewel er een toevoeging is verleend
☐	overige declaratieperikelen
☐	cliënt niet of onvoldoende in de gelegenheid stellen gebruik te maken van de door de overheid gefinancierde rechtshulp
☐	financiële verplichtingen ten opzichte van de wederpartij/ derden niet nakomen
☐	overige toevoegingsperikelen
☐	Overig

Klasse IV: Klachten over de praktijkvoering in het algemeen	
☐	onbereikbaar zijn/ telefoontjes en brieven niet (tijdig) beantwoorden
☐	dossier niet afgeven/ stukken kwijtraken
☐	Overig

Datum van invoering klachtenbestand			
Doorverwijzing naar klachtenfunctionaris	☐ Ja	☐ Nee	Datum:

Te ondernemen stappen

Door betrokken advocaat	
Door de klachtenfunctionaris	
Datum schriftelijke reactie naar cliënt	

Uiteindelijke afloop van de klacht

--

--

Handtekeningen	
Betrokken advocaat:	Klachtenfunctionaris:
