

HOOFDSTUK 10

KLACHTENBEHANDELING INTERN

Kantoorklachtenregeling Klaver van der Hooft de Vis Advocaten

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Klaver van der Hooft de Vis Advocaten en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Klaver van der Hooft de Vis Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klaver van der Hooft de Vis Advocaten heeft [in de overeenkomst van opdracht] [via de algemene voorwaarden] opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan [rechtbank, bindend advies, arbitrage].

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mevrouw mr. M.A.Th. Klaver of indien het haar betreft tot de heer mr. R. van der Hooft die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Cliënt(e) wordt in kennis gesteld van de klachtenregeling bij uitreiking van de algemene bepalingen van het kantoor. Indien de dienstverlening door betrokken advocaat niet naar tevredenheid van de opdrachtgever is verlopen zal deze dit aan de uitvoerend advocaat berichten. Indien de uitvoerend advocaat en de opdrachtgever geen overeenstemming kunnen bereiken, zal de uitvoerend advocaat het geschil in behandeling geven aan het lid van de maatschap belast met interne klachtenregelin

1. Procedure:

De direct betrokken advocaat is verantwoordelijk voor de afhandeling van een klacht. Hij/zij maakt aantekening van de klacht, waaruit duidelijk de zaak, de cliënt en de aard van de klacht blijkt en brengt dit onder de aandacht van het lid van de maatschap belast met interne klachtenregeling. Ook wanneer een klacht niet direct kan worden opgelost, wordt direct contact opgenomen met die cliënt en gemeld dat de klacht in behandeling is. Tevens wordt aangegeven op welke termijn men terugkomt op de klacht. De met de afhandeling van de klacht belaste advocaat vermeldt tevens de ondernomen of te ondernemen actie in een notitie. Een met de opdrachtgever overeengekomen afhandeling zal door het kantoor schriftelijk worden bevestigd. Het lid van de maatschap belast met interne klachtenregeling maakt regelmatig een overzicht van alle soorten

klachten ten behoeve van het kwaliteitsoverleg/kantooroverleg.

Model klachtenregistratieformulier

(Afhankelijk van het doel van de registratie, waarbij altijd rekening wordt gehouden met dataminimalisatie.)

Datum binnenkomst klacht		
Naam klachtontvanger		
Naam cliënt		
Nationaliteit		
Adres		
E-mailadres		
Telefoonnummer		
Mobiel telefoonnummer		
Faxnummer		
Dossiernummer zaak		
Naam advocaat		
Naam klachtenfunctionaris		
Klachtomschrijving		
Besproken met 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 de advocaat	
Door de klachtenfunctionaris	
Datum schriftelijke reactie naar cliënt	

Uiteindelijke afloop van de klacht

--

Handtekeningen	
Advocaat:	Klachtenfunctionaris: