

## KLACHTENREGELING

### Artikel 1

**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 uit.

**Klachtenprocedure:** De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

**Klachtenregeling:** Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van het op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

**Klachtenfunctionaris:** De persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, mevrouw A.G. Van de Beek LLB, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

**Klachtenregistratieformulier:** Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

### Artikel 2

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Bissumbhar en de cliënt. Iedere advocaat van Advocatenkantoor Bissumbhar draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### Artikel 3

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

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

### Artikel 4

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.

### Artikel 5

Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris. 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. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris. 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. 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. 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**

Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht. De klacht wordt geclassificeerd naar wijze van indiening als mondeling of schriftelijk en naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:

- klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat
- klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
- klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
- klachten over praktijkvoering in het algemeen

Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 7**

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

#### **Artikel 8**

De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van de klachten periodiek verslag uit. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

#### **Artikel 9**

Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

#### **Artikel 10**

Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist het kantoor over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de kantoorvergadering.