

Klachtenregeling Advocatenkantoor Uilhoorn

Advocatenkantoor Uilhoorn probeert u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening of over de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet. U wordt verzocht dat met de desbetreffende advocaat te bespreken. Deze klacht wordt behandeld volgens onderstaande regeling.

1. Begripsomschrijving

Klacht

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

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 de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris

De advocaat die belast is met de afhandeling van de klacht.

Klachtenregistratieformulier

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

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

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

3. Informeren van de cliënt

1. De advocaat wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert;

4. De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan treedt de advocaat mede op als klachtenfunctionaris;
2. De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen;

3. De betrokken advocaat draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling;
4. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om een toelichting te geven op de klacht;
5. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd;
6. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de interne klacht;
7. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld;
8. Wanneer de klacht niet tot tevredenheid van de cliënt wordt afgehandeld wordt de cliënt medegedeeld dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Rechtbank Rotterdam. In geval van tuchtrechtelijke klachten met betrekking tot door Advocatenkantoor Uilhoorn uitgevoerde werkzaamheden, zal de cliënt worden geïnformeerd omtrent de klachtenprocedures bij de Orde van Advocaten.

2. 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
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat
 - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld;
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekent de advocaat / de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

6. Verantwoordelijkheden

1. De betrokken advocaat / klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten;
2. De advocaat / klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier;
3. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn;
4. De advocaat / klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager;
5. De advocaat / klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

7. Analyse van de klachten

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris;
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van 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. Preventieve actie

1. 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;

2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de kantoorvergadering.

Voor meer informatie over de klachtenregeling kunt u contact opnemen met mr W.T.M. Uilhoorn, klachtenfunctionaris (tel.: 078-2049188 of uilhoorn@uilhoorn.nl).

Dordrecht, februari 2018.