

# Interne klachtenregeling

---

## *Kantoorhandboek HKD*

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

#### *klachtenregistratieformulier*

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

#### *Geschillencommissie Advocatuur*

de commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar het kantoor betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar prijs-/kwaliteitsgeschillen kunnen worden aanhangig gemaakt als de door het kantoor aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt.

#### *Geschillenregeling Advocatuur*

de bij de Geschillencommissie Advocatuur gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen advocaten en cliënten.

#### *Reglement Geschillencommissie Advocatuur*

het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd.

### **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. 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.
2. Via de website en indien aan de orde door de advocaat worden cliënten erop gewezen dat kantoor is aangesloten bij de klachten en geschillenregeling advocatuur.

### **4. De interne klachtenprocedure**

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken advocaat daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
3. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.
6. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

### **6. Verantwoordelijkheden**

1. De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
3. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
4. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
5. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

Mr Hoogerwerf is de klachtenfunctionaris binnen kantoor. Wanneer een klacht tegen haar is gericht zal Mr Dill als klachtenfunctionaris optreden.