

Klachtenregeling Hoeberechts advocaten (oktober 2018)

1. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- het faciliteren van een adequate en effectieve afhandeling van klachten inzake de dienstverlening van Hoeberechts advocaten;
- 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.
- waarborging van de kwaliteit van de dienstverlening door middel van een goede klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

2. Klacht

1. Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat wordt naar keuze van cliënt mondeling aan de betrokken advocaat dan wel schriftelijk aan de klachtenfunctionaris gedaan.
2. Om een klacht zo effectief mogelijk te kunnen behandelen dient de klacht in een voorkomend geval zo spoedig mogelijk bij de klachtenfunctionaris kenbaar te worden gemaakt. Klachten over een handelen of nalaten begaan langer dan drie maanden na het moment waarop de cliënt kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten kunnen mogelijk niet meer effectief niet in behandeling worden genomen.
3. Als klachtenfunctionaris is aangewezen de heer mr. A.D.A. Quaedvlieg (quaedvlieg@hoeberechts.nl). Indien de klacht betrekking heeft op zijn handelen of nalaten wordt de klacht behandeld door de heer mr. H. Van Wel.

3. Interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan wordt de betrokken advocaat daarvan in kennis 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 wordt onder alle omstandigheden gewaarborgd.
5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.

4. Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht. De klacht wordt geclassificeerd naar wijze van indiening, naar aard van de klacht:

hoeberechts advocaten

- 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.
3. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
 4. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

5. Verantwoordelijkheden

1. De betrokken advocaat alsmede klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en deugdelijke en adequate afhandeling van eventuele klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het volledig invullen van het klachtenregistratieformulier.
3. De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris te allen tijde op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. De klacht dient in beginsel binnen vier weken schriftelijk door de betrokken advocaat en/of klachtfunctionaris te zijn afgehandeld .
5. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.
6. De klachtenfunctionaris zorgt na ontvangst en bij sluiting van het klachtdossier voor een schriftelijke reactie naar de klager.

6. Analyse van de klachten

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
3. De klachtenfunctionaris doet tevens intern aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

7. Intern bespreken

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

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.