

KLACHTENREGELING VAN ZUTPHEN ADVOCATUUR

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een cliënt jegens de advocaat over de totstandkoming 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 persoon die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2: Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst tussen mr. M.E. van Zutphen hdn van Zutphen Advocatuur hierna : “de advocaat” en de cliënt.
2. Mr. Bert Lassche draagt zorg voor de klachtafhandeling conform de kantoorklachtregeling.

Artikel 3: Doelstellingen

Deze kantoorklachtregeling heeft tot doel:

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve manier 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. De advocaat te trainen in cliëntgericht reageren op klachten
5. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4: Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat zijn kantoor een kantoorklachtregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de civiele rechter.

Artikel 5: Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. Bert Lassche, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de advocaat in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. De advocaat 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 de advocaat 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 de advocaat het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6: Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. de klachtenfunctionaris en de advocaat 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. De advocaat 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 de procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en aanbevelingen met de advocaat besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Artikel 9: Geschillencommissie Advocatuur

1. Geschillen kunnen worden voorgelegd aan Geschillencommissie Advocatuur (www.degeschillencommissie.nl).
2. Een cliënt kan zich tot de geschillencommissie wenden indien de afhandeling van een klacht niet tot een oplossing heeft geleid.