

KLACHTENREGELING PAARDEKOOPER ADVOCATEN

1. Begripsomschrijving

1.1 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;

1.2 Klager:

de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit;

1.3 Klachtenprocedure:

De op dit kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten;

1.4 Klachtenregeling:

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure;

1.5 klachtenfunctionaris:

De persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen;

1.6 Klachtenregistratieformulier:

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

2. Informeren van de cliënt

In de Algemene Voorwaarden van dit kantoor is melding gemaakt van het bestaan van een interne klachtenregeling en het feit, dat dit kantoor is aangesloten bij de geschillencommissie Advocatuur. De advocaat wijst de klagende cliënt er nogmaals op dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en stelt hem een afschrift van de regeling ter hand.

3. Interne klachtenprocedure

- 3.1 Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan wordt de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris daarvan onverwijld in kennis gesteld.
- 3.2 De betrokken advocaat tracht op korte termijn samen met de cliënt tot een oplossing te komen, zulks na raadpleging van de klachtenfunctionaris. Indien zulks naar het oordeel van de klachtenfunctionaris geboden is, zal (ook) de klachtenfunctionaris zelf het contact met de cliënt onderhouden.
- 3.3 Als klachtenfunctionaris is aangewezen mr R. Paardekooper. Indien de klacht tegen hem is gericht zal een andere advocaat van dit kantoor als klachtenfunctionaris optreden.
- 3.4 De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een snelle en behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
- 3.5 De klachtenfunctionaris beoordeelt, na overleg met de betrokken advocaat, of de cliënt al dan niet voor overleg ten kantore wordt uitgenodigd.
- 3.6 Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- 3.7 De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris afgehandeld te zijn. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt schriftelijk medegedeeld.

4. Registratie en classificatie van de klacht

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

- a.. klachten over de werkwijze van/bejegening door de advocaat
 - b. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - c. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - d. klachten over praktijkvoering in het algemeen
 - e. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
- 4.3 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier en houdt het klachtendossier bij..
- 4.3. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier
- 4.4 Indien de klacht niet naar tevredenheid van cliënt kan worden opgelost kan in overleg tussen partijen worden afgesproken dat deze wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur

5. Analyse van de klachten

- 5.1. De klachtenregistratieformulieren worden jaarlijks door de klachtenfunctionaris verzameld, die vervolgens omtrent de afhandeling van klachten verslag uitbrengt, de gegevens verwerkt en jaarlijks een analyse van de klachten maakt.
- 5.2. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
- 5.3 Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van de analyse op het kantoor besproken. Zonodig worden maatregelen ter verbetering voorbereid en gepland.

Voor informatie over deze klachtenregeling kunt u terecht bij mr R. Paardekooper