

Klachtenregeling Scheepens Advocaat & Mediator

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 mits voorgelegd binnen drie maanden na het moment waarop de cliënt kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen/nalaten van de advocaat dat aanleiding tot de klacht heeft gegeven

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

2. Toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Scheepens Advocaat & Mediator en de cliënt.
2. Scheepens Advocaat & Mediator draagt zorg voor klachtenafhandeling conform de klachtenregeling

3. 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. voorzien in een wettelijke plicht, 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. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Scheepens Advocaat & Mediator heeft via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke instantie een klacht die na de behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten bedoeld als in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank.

4. De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. J.C. Hissink die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt de betrokken advocaat in kennis van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. De betrokken 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 4 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 degene over wie is geklaagd 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 degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
7. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtenbehandeling geheimhouding in acht.
8. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

5. Registratie en classificatie van de klacht

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht
3. De klacht wordt geclassificeerd naar wijze van indiening als
 - a. mondeling
 - b. schriftelijknaar 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

7. Analyse van de klachten

1. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit en doet tevens aanbevelingen, ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures
2. Minimaal een maal per jaar worden het verslag en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voor verbetering voorgelegd.