

Kantoorklachtenregeling Van Heel Advocatuur

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *advocaat*: Van Heel;
- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens Van Heel of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering 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 van opdracht tussen een advocaat en de cliënt.
2. Van Heel draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een 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. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. Van Heel wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de in de overeenkomst van opdracht overeengekomen instantie. Indien de Algemene Voorwaarden van Van Heel Advocatuur van toepassing zijn op de overeenkomst van opdracht is dit de rechter te Rotterdam.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht eerst behandeld door Van Heel tenzij cliënt verzoekt om directe doorgeleiding van de klacht naar de klachtenfunctionaris. Indien niet binnen vier (4) weken een oplossing voor de klacht wordt gevonden, wordt de klacht alsnog doorgeleid naar de klachtenfunctionaris tenzij cliënt en advocaat een langere termijn voor het vinden van een oplossing overeenkomen.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd 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 (4) weken nadat de klacht aan hem is doorgeleid 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.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd 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. Degene over wie is geklaagd 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 in een klachtenregistratieformulier.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt tenminste eenmaal per jaar verslag uit over alle in de voorafgaande periode ontvangen klachten en de afhandeling daarvan. Voor zover noodzakelijk doet de klachtenfunctionaris hierbij tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Klachtenregistratieformulier

Kantoorhandboek » Kwaliteitsbeheer

Datum binnenkomst klacht		
Naam klachtontvanger		
Naam cliënt		
Nationaliteit		
Adres		
E-mailadres		
Telefoonnummer		
Mobiel telefoonnummer		
Faxnummer		
Dossiernummer/naam zaak		
Betrokken advocaat		
Naam klachtenfunctionaris		
Klachtomschrijving		
Besproken met betrokken advocaat op		
Indiening klacht	<input type="checkbox"/> mondeling	<input type="checkbox"/> schriftelijk

Classificatie klacht

Klasse I: Klachten over de werkwijze van/de bejegening door Van Heel	
<input type="checkbox"/>	onjuiste of krenkende uitlatingen
<input type="checkbox"/>	traagheid, laksheid, onvoldoende tijd en aandacht aan de zaak besteden
<input type="checkbox"/>	onvoldoende/onjuiste informering omtrent voortgang/ consequenties van de zaak
<input type="checkbox"/>	niet of niet tijdig stukken overleggen, onjuiste gegevens verstrekken
<input type="checkbox"/>	onvoldoende belangenbehartiging/ voorbereiding ter zitting/ niet (tijdig) aanwezig

	zijn op zitting
[]	handelen zonder toestemming/ overleg
[]	belangenverstremgeling
[]	geheimhoudingsplicht schenden, informatie doorspelen aan derden/ pers, misbruik van kennis
[]	beïnvloeding/ misleiding wederpartij/ derden/ rechter
[]	confraternele correspondentie/ schikkingsonderhandelingen/ andere stukken in het geding brengen
[]	fraude, valsheid in geschrifte, overig (aanzet tot) onrechtmatig optreden/ omkoperij
[]	klachten m.b.t. de overneming van een zaak door een andere advocaat
[]	intimidatie, chantage, dreigementen
[]	ten onrechte geen rechtsbijstand willen verlenen/ terugtrekken uit de zaak
[]	afspraken niet nakomen of frustreren
[]	zich rechtstreeks wenden tot cliënt wederpartij/ derden
[]	overig

Klasse II: Klachten over juridische-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening	
[]	geen of onvoldoende rechtsmaatregelen nemen, termijnen niet in acht nemen
[]	inhoudelijke fouten maken, onvoldoende resultaat bereiken
[]	geen of onjuiste advisering/ te weinig kennis van zaken hebben
[]	adviezen/ opdrachten cliënt in de wind slaan
[]	onnodig procederen/ kansloze werkzaamheden verrichten/ klager op kosten jagen
[]	ten onrechte overige (rechts-)maatregelen treffen
[]	ten onrechte beslag leggen/ faillissement aanvragen
[]	overig

Klasse III: Klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening	
[]	excessief declareren
[]	ten onrechte declareren/ voorschotten of griffierechten in rekening brengen/

	verrekenen
<input type="checkbox"/>	declaratie onvoldoende specificeren
<input type="checkbox"/>	declareren, hoewel er een toevoeging is verleend
<input type="checkbox"/>	overige declaratieperikelen
<input type="checkbox"/>	cliënt niet of onvoldoende in de gelegenheid stellen gebruik te maken van de door de overheid gefinancierde rechtshulp
<input type="checkbox"/>	financiële verplichtingen ten opzichte van de wederpartij/ derden niet nakomen
<input type="checkbox"/>	overige toevoegingsperikelen
<input type="checkbox"/>	overig

Klasse IV: Klachten over de praktijkvoering in het algemeen	
<input type="checkbox"/>	onbereikbaar zijn/ telefoontjes en brieven niet (tijdig) beantwoorden
<input type="checkbox"/>	dossier niet afgeven/ stukken kwijtraken
<input type="checkbox"/>	overig

Datum van invoering klachtenbestand			
Doorverwijzing naar klachtenfunctionaris	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee	Datum:

Te ondernemen stappen

Door Van Heel	
Door de klachtenfunctionaris	
Datum schriftelijke reactie naar cliënt	

Uiteindelijke afloop van de klacht

--

Handtekeningen	
Van Heel	Klachtenfunctionaris: