

Model kantoorklachtenregeling

Artikel 1 Begripsomschrijving

MARK Advocaten: MARK Advocaten is een kostenmaatschap. Hierin voeren de aan het kantoor verbonden advocaten (al dan niet middels praktijkvennootschap) ieder individueel voor eigen rekening en risico een advocatenpraktijk. Opdrachten met cliënten worden tussen de behandelend advocaat en de cliënt individueel gesloten.

Cliënt: degene die één of meerdere individuele leden van de maatschap opdracht verstrekt tot verlening van rechtsbijstand, welke opdracht door de betreffende advocaten wordt aanvaard.

Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klacht: elk redelijkerwijs als zodanig aan te merken mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoege betreffende de dienstverlening door één of meerdere advocaten van MARK Advocaten, door of namens de klager kenbaar gemaakt.

Klachtenprocedure: de gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling: dit document, zijnde de schriftelijke weergave op het kantoor MARK Advocaten gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris: de persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie die klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht door MARK Advocaten is overgedragen. De klachtenfunctionaris is een advocaat en kan ook buiten MARK Advocaten werkzaam zijn.

Klachtenregistratieformulier: een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgestelde procedure.

Artikel 2 Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen.
3. behoud en verbetering van bestaande relaties met cliënten door middel van een goede klachtenregeling.
4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten.
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

Artikel 3 Informeren van de cliënt

1. De advocaat 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. De advocaat wijst de cliënt erop dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Zeeland-West-Brabant.

Artikel 4 De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een klager op enigerlei wijze MARK Advocaten benadert met een klacht over één of meerdere advocaten van MARK Advocaten, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtencoördinator en dient/dienen de advocaat/advocaten daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De betrokken advocaat/advocaten tracht(en) samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
3. Indien de klager dit wenst, dient de klachtenfunctionaris onmiddellijk geraadpleegd te worden.
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 geheimhouding zoals die ten aanzien van advocaten geldt, dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
6. De beslissing op de klacht wordt door de betrokken advocaat/klachtenfunctionaris schriftelijk aan de cliënt medegedeeld.
7. 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.
8. Wanneer de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, wordt de cliënt gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Zeeland-West Brabant. In het geval van een klacht over de hoogte van een declaratie, wordt gewezen op de mogelijkheid om de declaratie ter begroting voor te leggen aan de civiele rechter van de rechtbank Zeeland-West-Brabant, te Breda.

Artikel 5 Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier, hieronder in model bijgevoegd.
2. MARK Advocaten registreert en classificeert de klacht.
3. De klacht wordt geclassificeerd:
 - a. naar de wijze van indiening zoals mondeling/schriftelijk;
 - b. naar de aarde van de klacht, volgens de onderstaande categorieën:
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door één van de advocaten;
 - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
 - IV. klachten over de praktijkvoering in het algemeen.
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld;
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt dit aangemerkt op het klachtenregistratieformulier.

Artikel 6 Verantwoordelijkheden

1. De betrokken advocaat en, de klachtenfunctionaris, voor zover die is ingeschakeld, zijn verantwoordelijk voor de behandeling en tijdige afhandeling van de klachten.
2. De betrokken advocaat is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.

3. Voor zover de klachtenfunctionaris door de betrokken advocaat is ingeschakeld, houdt de betrokken klachtenfunctionaris de advocaat en de cliënt op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. De advocaat of de klachtenfunctionaris, indien deze is ingeschakeld, zorgt voor een schriftelijke reactie naar de klager.
5. MARK Advocaten houdt het klachtendossier bij.
6. De betrokken advocaat/advocaten en klachtenfunctionaris doen tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Artikel 7 Analyse van klachten

1. MARK Advocaten maakt van de afhandeling van klachten – voor zover aanwezig – jaarlijks in de maand januari een verslag.
2. MARK Advocaten werkt op basis van die verslagen – voor zover aanwezig – jaarlijks in de maand januari een analyse uit.

Artikel 8 Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse beslist MARK Advocaten over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.