

Kantoorklachtenregeling

Een klacht is elke negatieve reactie van een cliënt, een medewerker of een ander contactpersoon over ons product of onze dienstverlening in de ruimste zin.

De klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst die met een cliënt wordt aangegaan.

1. Klachtencoördinator

Het kantoor heeft mevrouw M.A. Ploemen als klachtencoördinator aangewezen. De taken van de klachtencoördinator zijn in deze procedure aangegeven.

2. Directe afhandeling van een klacht

- De direct betrokken advocaat is verantwoordelijk voor de afhandeling van een klacht.
- Hij/zij maakt aantekening van de klacht, waaruit duidelijk de zaak, de cliënt en de aard van de klacht blijkt en brengt dit onder de aandacht van degene die verantwoordelijk is voor de zaak.
- Indien een klacht of ongenoegen wordt geuit, dient de betrokken advocaat direct te handelen, altijd na overleg met de accountmanager of, indien de advocaat zelf account manager is, met de klachtencoördinator.
- De termijn waarbinnen een ontvangstbevestiging van de klacht naar de cliënt gaat is maximaal 24 uur.
- Binnen een maand na ontvangst van de klacht, wordt de klager (en degene over wie is geklaagd) schriftelijk en met redenen omkleed in kennis gesteld van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
- Wordt de reactietermijn van een maand na ontvangst van de klacht niet gehaald, dan stelt de klachtenfunctionaris de klager hiervan op de hoogte, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven;
- Ook wanneer een klacht niet direct kan worden opgelost, wordt direct contact opgenomen met de cliënt en gemeld dat de klacht in behandeling is. Tevens wordt aangegeven op welke termijn men terugkomt op de klacht.

3. Registratie klachten, fouten en verbetermogelijkheden

- Alle opgemerkte klachten, fouten en verbetermogelijkheden geuit door cliënten en medewerkers worden door de meest betrokken advocaat vastgelegd in een schriftelijke notitie met als kop: "klacht/aanmerking van / inzake".
- De advocaat vermeldt tevens de ondernomen of te ondernemen actie in deze notitie, na overleg met de accountmanager of klachtencoördinator.
- Aansluitend zorgt de advocaat ervoor dat de notitie in het bezit komt van de accountmanager en de klachtencoördinator.
- De klachtencoördinator maakt een overzicht van alle soorten klachten/suggesties ten behoeve van het kwaliteitsoverleg/kantooroverleg.

Bespreken

- De klager en degene over wie is geklaagd wordt binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht in de gelegenheid gesteld om een toelichting te geven op de klacht.
- De klachtencoördinator brengt de verschillende klachten of fouten aan de orde (indien betrokkene dat wenst, geanonimiseerd) in het kwaliteitsoverleg/kantooroverleg.
- Het kantoor initieert onmiddellijk acties om structurele verbeteringen door te voeren en oplossingen te bespreken zodat de klachten en fouten in de toekomst voorkomen worden.
- De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

4. Resultaten

- De klachtencoördinator houdt de voortgang van verbeteracties/maatregelen ter voorkoming van de klachten en fouten bij en spreekt zonodig de advocaten hierop aan.
- De klachtencoördinator houdt eventuele neveneffecten van genomen maatregelen goed in de gaten.
- De klachtencoördinator maakt een inschatting of aanvullende maatregelen van de noodzakelijk zijn, doet voorstellen voor die maatregelen en ziet toe op de uitvoering.
- Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost, dan kan de klager zich wenden tot de onafhankelijke Geschillencommissie Advocatuur om een bindend oordeel te verkrijgen.

5. Evalueren en overzicht klachten

- Het gehele overzicht van klachten, fouten en verbetermogelijkheden wordt periodiek in het kwaliteitsoverleg/kantooroverleg besproken, met daarbij de genomen verbeteracties.
- De effecten van de uitgevoerde verbeteracties en maatregelen worden ook door het kantoor geëvalueerd.