

## KLACHTENREGELING

### Artikel 1 – begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

1. *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat 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;
2. *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
3. *klachtenfunctionaris*: de advocaat, niet zijnde de advocaat waartegen de klacht is gericht, die is belast met de afhandeling van de klacht;
4. *klachtenregeling*: dit document, zijnde de schriftelijke regeling van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure;
5. *klachtenprocedure*: de op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten;
6. *geschillencommissie Advocatuur*: de commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar het kantoor betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar prijs- / kwaliteitsgeschillen aanhangig kunnen worden gemaakt als de door het kantoor aangereikt oplossing niet tot tevredenheid leidt;
7. *geschillenregeling Advocatuur*: de bij de Geschillencommissie Advocatuur gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen advocaten en cliënten;
8. *reglement Geschillencommissie Advocatuur*: het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd.

### Artikel 2 – toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen deelnemers van het samenwerkingsverband Van Essen Advocaten B.V. en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Van Essen Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de 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. medewerkers te trainen in cliënt gericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### Artikel 4 – informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. 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 deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.
3. De advocaat meldt de cliënt dat het Reglement Geschillencommissie Advocatuur kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

#### **Artikel 5 – interne klachtprocedure**

1. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht over mrs. Jonk, Kötter en Boufadiss dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. Van Essen. Indien het gaat om een klacht van een cliënt over mr. Van Essen dan treedt een van de andere advocaten van Van Essen Advocaten B.V. op als klachtenfunctionaris.
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 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. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

#### **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 – registratie en classificatie van de klacht**

1. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht met daarbij het klachtonderwerp. De klacht wordt ten eerste onderverdeeld geclassificeerd naar wijze van indiening als:
  - schriftelijk
  - mondeling
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen/klassen worden ingedeeld.
  - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
  - klachten over werkwijze van / bejegening door de advocaat
  - klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
  - klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
  - klachten over praktijkvoering in het algemeen
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

#### **Artikel 9 – preventie**

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist het kantoor over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de kantoorvergadering