

Kantoorklachtenregeling Lindenberg Advocaten B.V.

## 1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

### **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.

### **Klager**

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.

### **Klachtenfunctionaris**

De persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, die belast is met de afhandeling van de klacht.

### **Klachtenprocedure**

De op het kantoor gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten.

### **Klachtenregeling**

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

### **Klachtenregistratieformulier**

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

### **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 kunnen worden aanhangig gemaakt als de door het kantoor aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt.

### **Geschillenregeling Advocatuur**

De bij de Geschillencommissie Advocatuur gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen advocaten en cliënten.

### **Reglement Geschillencommissie Advocatuur**

Het reglement, waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd.

## 2. DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

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 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 kantoorklachtenregeling 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. 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.

## 4. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de 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.

## 5. 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.

## 6. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
3. De klacht wordt geclassificeerd:
  - Naar de wijze van indiening als
    - a) Mondeling;
    - b) Schriftelijk.
  - Naar de 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. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

## 8. ANALYSE VAN DE KLACHTEN

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit.
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
4. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

## 9. INTERN BESPREKEN EN PREVENTIEVE ACTIE

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken.
2. 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.
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.