

## **INTERNE KLACHTENREGELING RAVELIJN ADVOCATEN**

### **Niet geheel tevreden over onze dienstverlening?**

Ons kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet geheel tevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening.

### **Onze interne klachtenregeling**

Wanneer u niet geheel tevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie, dan verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen aan uw eigen advocaat. Komt u met hem/haar niet tot een oplossing, dan kunt u uw klacht voorleggen aan onze klachtenfunctionaris, mr J.J. Bronsveld of zijn plaatsvervanger indien de klacht hem betreft. In het navolgende staat deze regeling nog verder toegelicht en uitgewerkt.

Wij zullen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen.

### **Onze externe klachtenregeling**

Wanneer u niet geheel tevreden bent met de door ons c.q. onze klachtenfunctionaris voorgestelde oplossing(en) kunt u vervolgens uw klacht(en) schriftelijk voorleggen aan de Deken van de Nederlandse Orde van Advocaten van het Arrondissement Breda als bedoeld in artikel 46 e.v. Advocatenwet (zie: [www.advocatenorde.nl/wetenregelgeving/vademecum.asp](http://www.advocatenorde.nl/wetenregelgeving/vademecum.asp)) Het postadres van het bureau der Orde van Advocaten van het arrondissement Breda is: postbus 2530, 4800 CM Breda (telefoonnummer. 076 520 54 15, faxnummer: 076 5205416, email: [bureau@ordevanadvocatenbreda.nl](mailto:bureau@ordevanadvocatenbreda.nl)) Let u op! Het bureau van de orde heeft geen bezoekadres. Bezoek wordt uitsluitend op afspraak ontvangen op een externe locatie.

## **Interne klachtenregeling**

### **1. Begripsomschrijving**

#### **Klacht**

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

#### **Klager**

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

#### **Klachtenprocedure**

De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

#### **Klachtenregeling**

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

### **Klachtenfunctionaris**

De persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

### **Klachtenregistratieformulier**

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

## **2. Doelstellingen**

**De doelstellingen van de klachtenregeling zijn**

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen 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**

De advocaat wijst de cliënt erop dat het kantoor een interne klachtenregeling hanteert.

## **4. Ontvankelijkheid**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen, indien deze niet wordt ingediend binnen een termijn van drie maanden na het moment, waarop de cliënt kennis nam of redelijkerwijs had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding geeft.

## **5. De interne klachtenprocedure**

1. Wanneer een klacht (mondeling of schriftelijk) wordt ingediend, wordt de ontvangst hiervan direct schriftelijk aan de cliënt bevestigd.
2. De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
3. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.

## **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 wijze van indiening als mondeling of schriftelijk;
  - naar 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.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

## **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 acht 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 en interne bespreking**

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

## **9. Preventieve actie**

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.