

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 een 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/digitale weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure

klachtbehandelaar

degene tot wie de cliënt zich heeft gericht tot beslechting van zijn klacht. Dit kan zijn advocaat zijn, één van zijn kantoorgenoten of een externe klachtbehandelaar

kantoorgenoot

een andere werknemer op het kantoor van de eigen advocaat

externe klachtbehandelaar

een andere advocaat, mr. H.J.M. Nijenhuis of mw. mr. M.T Lamers, kantoorhoudende te Nijmegen (6542 TG) aan de Voorstadslaan 254 en werkend onder de naam Nijenhuis & Lamers Advocaten, waarmee een schriftelijke overeenkomst is gesloten met betrekking tot de behandeling van klachten jegens de advocaat van Aarts Advocatenkantoor.

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 een goede klachtenbehandeling;
4. Medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. Verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informeren van de cliënt

De advocaat:

1. wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert;
2. deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Orde van Advocaten.

4. Klacht kosteloos

De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

5. De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht, dan dient de betrokken advocaat, één van zijn kantoorgenoten of de externe klachtbehandelaar daarvan schriftelijk in kennis te worden gesteld.
2. De klacht dient het volgende te bevatten:
 - naam en adres van de cliënt
 - de naam van de desbetreffende advocaat
 - dossiernummer/kenmerk
 - omschrijving van de klacht
 - eventueel bijlagen ter onderbouwing van de klacht
 - handtekening van de cliënt
 - de naam van de persoon met wie de cliënt de klacht wenst te bespreken: eigen advocaat of een kantoorgenoot
3. De betrokken advocaat, één van zijn kantoorgenoten of de externe klachtbehandelaar, tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht, of indien sprake is van bijzondere omstandigheden binnen 8 weken, wordt een gesprek met de cliënt gepland.
4. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de cliënt medegedeeld. Daarin wordt ook hetgeen in het gesprek naar voren is gekomen, meegenomen.
5. Bij eventueel te maken afspraken of reeds gemaakte afspraken met de cliënt, worden deze besproken en later schriftelijk vastgelegd. De cliënt moet schriftelijk laten weten of hij akkoord is met de gemaakte afspraken en of daarmee zijn klacht is afgedaan.
6. De betrokken advocaat, één van zijn kantoorgenoten, dan wel de externe klachtbehandelaar draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
7. De cliënt kan ook tijdens de behandeling van de klacht verzoeken om overname van de behandeling door een kantoorgenoot van de desbetreffende advocaat, indien de cliënt daar gegronde redenen voor heeft.
8. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
9. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet naar zijn tevredenheid wordt afgehandeld, kan de cliënt zich schriftelijk melden bij de Deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Gelderland. De klachtbehandelaar vermeldt deze mogelijkheid in de reactie op de klacht.

6. Verantwoordelijkheden

1. Degene die uiteindelijk gemoeid is met de behandeling van de klacht, is vanaf dat moment in principe ook verantwoordelijk voor de behandeling en de afhandeling van de klacht.
2. De klachtbehandelaar streeft ernaar om binnen vier weken de klacht af te handelen. Mocht deze termijn niet gehaald kunnen worden door omstandigheden, dan wordt de cliënt schriftelijk medegedeeld dat de termijn wordt verlengd met maximaal vier weken.
3. De klachtenbehandelaar houdt het klachtendossier bij. In het dossier zit alle correspondentie en alle relevante stukken.

7. Preventieve actie

Na ontvangst van een klacht, vindt een overleg plaats tussen de advocaat en kantoorgenoten van Aarts Advocatenkantoor. De klacht alsmede oplossingsmogelijkheden worden inhoudelijk besproken en eventuele oplossingen voor in de toekomst, worden besproken.