

Klachtenregeling Kolfshoten advocatuur

1. Begripsomschrijving

de advocaat

mr. J.H.M. Kolfshoten, in de uitoefening van zijn werkzaamheden voor de praktijkrechtspersoon met de naam JuriForce B.V. handelend onder de naam Kolfshoten Advocatuur.

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, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.

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.

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 naar ieders tevredenheid oplossen van klachten;
2. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten van de advocaat binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
3. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
4. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling
5. het 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 de advocaat een klachtenregeling hanteert;
2. deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur;
3. 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. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht tracht de advocaat samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
2. Wanneer het een mondelinge klacht betreft zal de klacht direct mondeling worden behandeld en waar mogelijk worden afgehandeld. Als de klacht zich niet leent voor een mondelinge oplossing of onverwijld herstel van een fout, zal de advocaat cliënt verzoeken de klacht schriftelijk (waaronder e-mail begrepen) in te dienen.
3. De advocaat 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 gelijk aan de wijze waarop de klacht is ingediend.
6. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

5. Registratie, classificatie

1. klachten worden digitaal geregistreerd en bijgehouden in het digitale dossier- en tijdregistratiesysteem onder de projectnaam "Klachten".
2. De klacht wordt geclassificeerd
 - naar wijze van indiening als
 - A. mondeling
 - B. 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
3. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
4. De klachten worden jaarlijks betrokken in de uitvoering van de kwaliteitstoetsen als bedoeld in artikel 26 van de Advocatenwet.

6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De eventuele klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten

7. Afhandeling van de klacht

1. Bij ontvangst van een klacht neemt de advocaat binnen 5 werkdagen telefonisch contact op met de cliënt om de inhoud van de klacht te bespreken. Na dit gesprek doet de advocaat aan de cliënt onverwijld een verslag van het gesprek met eventuele aanvullingen op de klacht en/of vermelding van de eventueel reeds besproken oplossing.
2. De advocaat 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.
3. De advocaat stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte
4. van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
5. Indien een schriftelijke klacht naar tevredenheid is afgehandeld, vraagt de advocaat de cliënt dit schriftelijk te bevestigen.

8. Intern bespreken

1. Eenmaal per jaar worden de klachtengegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken.
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

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.

Utrecht juni 2020