

KLACHTENREGELING HERTOGHS ADVOCATEN

Hertoghs advocaten (hierna te noemen: het kantoor) hecht grote waarde aan de kwaliteit van de praktijkvoering. We doen er alles aan om cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat een cliënt een klacht heeft over een advocaat, één van onze medewerkers of onze praktijkvoering. Deze klacht wordt volgens de navolgende regeling behandeld.

1. Begrippen

Klacht

Ieder blijk van ongenoegen over de praktijkvoering van de advocaat, het kantoor of de medewerkers van het kantoor.

Klager

De cliënt die de klacht meldt.

Klachtenfunctionaris

Een partner van het kantoor die de klachtbehandeling op zich neemt. Dit is altijd een ander dan degene tegen wie de klacht is gericht.

Klachtenregistratieformulier

Een intern formulier dat wordt gebruikt voor de vastlegging van de klacht en de behandeling daarvan.

Klachtencoördinator

De office manager van het kantoor die de klachtenprocedure coördineert.

Betrokken advocaat

De advocaat over wie wordt geklaagd of de verantwoordelijk advocaat, indien wordt geklaagd over een medewerker die geen advocaat is.

2. Doelstellingen

Het doel van de klachtenregeling is:

- a. het binnen een redelijke termijn en op een constructieve manier afwikkelen van klachten;
- b. het vaststellen van de oorzaak/oorzaken van klachten;
- c. het behouden en verbeteren van bestaande relaties;
- d. het verbeteren van onze praktijkvoering en dienstverlening.

3. Informeren van de cliënt

In de algemene voorwaarden van ons kantoor wordt gewezen op het bestaan van een klachtenregeling en tevens is de onderhavige klachtenregeling via de website te raadplegen.

4. De voorwaarden

- a. Klachten kunnen worden ingediend tot drie maanden nadat klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs heeft kunnen nemen van het feit waarover wordt geklaagd;
- b. Klachten waarover een tuchtklacht aanhangig is of is geweest worden niet in behandeling genomen.

5. De interne klachtenprocedure

- a. De betrokken advocaat wordt zo snel mogelijk van een klacht op de hoogte gesteld;
- b. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van diens klacht;
- c. Indien een klacht wordt ingediend door een derde die namens klager optreedt of lijkt op te treden, wordt de derde gevraagd of hij ermee akkoord is dat de betrokken advocaat dit bij de klager verifieert dan wel wordt de derde erop geattendeerd dat het kantoor een klachtenregeling kent met het verzoek om de klager hierover contact te laten opnemen met de betrokken advocaat of de klachtenfunctionaris;

- d. De betrokken advocaat probeert met klager tot een oplossing te komen;
- e. Komt deze oplossing er niet en wordt de klacht door de klager gehandhaafd, dan bepaalt de klachtencoördinator wie als klachtenfunctionaris zal optreden;
- f. Vervolgens vindt een gesprek plaats tussen de klachtenfunctionaris en de betrokken advocaat over de klacht;
- g. De klager wordt door de klachtenfunctionaris geïnformeerd dat de klachtbehandeling aan hem is overgedragen en over de verdere behandeling van de klacht.
- h. De klachtenfunctionaris neemt een beslissing over de klacht en bespreekt dit met de klager.
- i. Een klacht die na behandeling door de klachtenfunctionaris niet is opgelost, kan door de klager of door kantoor worden voorgelegd aan een instantie, die een bindende uitspraak geeft. De klachtenfunctionaris doet aan de klager een suggestie voor de meest geschikte oplossing.

6. De vastlegging

- a. Een klacht wordt vastgelegd door degene aan wie de klacht wordt medegedeeld;
- b. De klacht wordt zo snel mogelijk gestuurd aan de betrokken advocaat en de klachtencoördinator;
- c. Indien de betrokken advocaat met de klager tot een oplossing kan komen, stelt de betrokken advocaat een interne notitie en/of een brief aan klager op met de afwikkeling van de klacht en overhandigt deze aan de klachtencoördinator;
- d. Klachten die in behandeling worden genomen door de klachtenfunctionaris worden vastgelegd in het klachtenregistratieformulier;
- e. De behandeling van de klacht wordt op het formulier bijgehouden;
- f. Als de klachtenfunctionaris met de klager tot een oplossing is gekomen, legt hij dat vast in een schriftelijke bevestiging aan de klager. Als geen oplossing is bereikt, zendt de klachtenfunctionaris een reactie aan de klager;
- g. Als de klacht is afgewikkeld, wordt het formulier getekend door de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris;
- h. De klachtencoördinator ontvangt de op de klacht betrekking hebbende stukken en hiervan wordt een dossier bijgehouden.

7. Verantwoordelijkheden

- a. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor de benoeming van een klachtenfunctionaris;
- b. De betrokken advocaat en zo nodig de klachtenfunctionaris is/zijn verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht, de vastlegging daarvan en zo nodig de invulling van het klachtenregistratieformulier;
- c. De klachtenfunctionaris houdt de betrokken advocaat van de klachtafhandeling op de hoogte;
- d. Binnen vier weken moet de klacht zijn afgehandeld, dan wel moet dan voor klager duidelijk zijn wat de stand van zaken is en hoe daaraan een vervolg wordt gegeven;

8. Onvoorziene gevallen

In gevallen die door de klachtenregeling niet zijn voorzien, beslist de klachtenfunctionaris.