

Kantoorklachtenregeling

Kantoorklachtenregeling voor de zelfstandig werkende advocaten van Seneca Advocaten

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *Seneca Advocaten*: Handelsnaam van meerdere zelfstandige werkende advocaten. De advocaten contracteren ieder zelfstandig uitsluitend op persoonlijke titel en behandelen zaken vanuit hun eigen rechtsvorm. Adres: Joan Muyskenweg 30, 1114 AN Amsterdam
- *De Advocaat*: de zelfstandig werkende advocaat zoals hierboven bedoeld.
- *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 advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de advocaat en de cliënt.
2. De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

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 te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. *De advocaat* heeft in de overeenkomst van opdracht en/of via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de bevoegde civiele rechter van het arrondissement Amsterdam.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar Errol Opering, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Indien het kantoor benaderd wordt met een klacht over Errol Opering dan wordt de klacht doorgeleid naar Evy Panneflek.
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.

Artikel 6 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.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Model klachtenregistratieformulier

Kantoorhandboek » Kwaliteitsbeheer

Datum binnenkomst klacht
Naam klachtontvanger
Naam cliënt
Nationaliteit
Adres
E-mailadres
Telefoonnummer
Mobiel telefoonnummer
Faxnummer
Dossiernummer zaak
Betrokken advocaat
Naam klachtenfunctionaris
Klachtomschrijving

Besproken met betrokken
advocaat op

Indiening klacht

mondeling

schriftelijk

Classificatie klacht

Klasse I: Klachten over de werkwijze van/de bejegening door de advocaat

- onjuiste of krenkende uitlatingen
- traagheid, laksheid, onvoldoende tijd en aandacht aan de zaak besteden
- onvoldoende/onjuiste informering omtrent voortgang/ consequenties van de zaak
- niet of niet tijdig stukken overleggen, onjuiste gegevens verstrekken
- onvoldoende belangenbehartiging/ voorbereiding ter zitting/ niet (tijdig) aanwezig zijn op zitting
- handelen zonder toestemming/ overleg
- belangenverstremming
- geheimhoudingsplicht schenden, informatie doorspelen aan derden/ pers, misbruik van kennis
- beïnvloeding/ misleiding wederpartij/ derden/ rechter
- confraternele correspondentie/ schikkingsonderhandelingen/ andere stukken in het geding brengen
- fraude, valsheid in geschrifte, overig (aanzet tot) onrechtmatig optreden/ omkoperij
- klachten m.b.t. de overneming van een zaak door een andere advocaat
- intimidatie, chantage, dreigementen
- ten onrechte geen rechtsbijstand willen verlenen/ terugtrekken uit de zaak
- afspraken niet nakomen of frustreren
- zich rechtstreeks wenden tot cliënt wederpartij/ derden
- overig

Klasse II: Klachten over juridische-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening

- geen of onvoldoende rechtsmaatregelen nemen, termijnen niet in acht nemen



SENECA

ADVOCATEN

- inhoudelijke fouten maken, onvoldoende resultaat bereiken
- geen of onjuiste advisering/ te weinig kennis van zaken hebben
- adviezen/ opdrachten cliënt in de wind slaan
- onnodig procederen/ kansloze werkzaamheden verrichten/ klager op kosten jagen
- ten onrechte overige (rechts-)maatregelen treffen
- ten onrechte beslag leggen/ faillissement aanvragen
- overig

Klasse III: Klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening

- excessief declareren
- ten onrechte declareren/ voorschotten of griffierechten in rekening brengen/ verrekenen
- declaratie onvoldoende specificeren
- declareren, hoewel er een toevoeging is verleend
- overige declaratieperikelen
- cliënt niet of onvoldoende in de gelegenheid stellen gebruik te maken van de door de overheid gefinancierde rechtshulp
- financiële verplichtingen ten opzichte van de wederpartij/ derden niet nakomen
- overige toevoegingsperikelen
- overig

Klasse IV: Klachten over de praktijkvoering in het algemeen

- onbereikbaar zijn/ telefoontjes en brieven niet (tijdig) beantwoorden
- dossier niet afgeven/ stukken kwijtraken
- overig

Datum van invoering

klachtenbestand

Doorverwijzing naar

klachtenfunctionaris

Ja

Nee

Datum:

Te ondernemen stappen

Door betrokken advocaat

Door de klachtenfunctionaris

Datum schriftelijke reactie naar

cliënt

Uiteindelijke afloop van de klacht

Handtekeningen

Betrokken advocaat:

Klachtenfunctionaris: