

KLACHTENREGELING

1. Definities

- 1.1. 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.
- 1.2. Geschillenregeling Advocatuur: de bij de Geschillencommissie Advocatuur gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen advocaten en cliënten.
- 1.3. Kantoor: Advocatenkantoor El Hannouche
- 1.4. Klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door een advocaat van het kantoor, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.
- 1.5. Klachtenfunctionaris: de persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.
- 1.6. Klachtenprocedure: de door het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.
- 1.7. Klachtenregeling: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.
- 1.8. Klachtenregistratieformulier: een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.
- 1.9. Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
- 1.10. Reglement Geschillencommissie Advocatuur: het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten; en
- het verbeteren 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 klachtenregeling hanteert;
- deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur; en
- 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

- 4.1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht wordt de betrokken advocaat daarvan in kennis gesteld.
- 4.2. De klacht dient aan het kantoor te worden voorgelegd binnen drie maanden na het moment waarop de cliënt kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen/nalaten van de advocaat dat aanleiding tot de klacht heeft gegeven.
- 4.3. De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
- 4.4. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
- 4.5. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- 4.6. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.
- 4.7. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

5. Registratie en classificatie van de klacht

- 5.1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
- 5.2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
- 5.3. 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
- 5.4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
- 5.5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.
- 6. Verantwoordelijkheden**
- 6.1. De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
- 6.2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
- 6.3. De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
- 6.4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
- 6.5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
- 6.6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.
- 7. Analyse van klachten**
- 7.1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
- 7.2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit.
- 7.3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
- 7.4. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
- 8. Intern bespreken**
- 8.1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken.
- 8.2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
- 8.3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.
- 9. Preventieve actie**
- 9.1. 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.
- 9.2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de kantoorvergadering.