

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.

Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De door mr. R. Shahbazi gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door mij gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris

De heer mr. D. van der Wal, advocaat te Amsterdam.

2. DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- Klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze afhandelen;
- Oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- Het behouden en verbeteren van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. INFORMEREN VAN DE CLIËNT

De advocaat informeert de cliënt met een klacht over het bestaan van een interne klachtenregeling. Daarnaast verzoekt hij de cliënt zijn klacht op schrift te stellen en bij de klachtenfunctionaris in te dienen.

4. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

- 4.1 Wanneer een klager mij op enigerlei wijze benadert met een klacht, dan zal aan klager worden bericht wie de klachtenfunctionaris is en zal ik de klachtenfunctionaris daarvan in kennis stellen.
- 4.2 Ik probeer samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
- 4.3 Ik dan wel de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
- 4.4 Komen de klager en ik niet samen tot een oplossing dan wordt klager uitgenodigd om de klacht te bespreken met de klachtenfunctionaris en mij. Voorafgaand aan de mondelinge behandeling krijgt klager de gelegenheid om binnen twee weken de klacht schriftelijk (nader) te onderbouwen en krijg ik ook de gelegenheid om daar binnen twee weken schriftelijk op te reageren.
- 4.5 De klachtenfunctionaris (die zich daarvoor kan laten bijstaan door de collega) maakt aantekeningen van het verhandelde tijdens de mondelinge behandeling en legt eventuele afspraken schriftelijk vast. Indien geen afspraken worden gemaakt heeft de klachtenfunctionaris een oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 4.6 Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- 4.7 De beslissing op de klacht wordt binnen twee weken na de mondelinge behandeling aan de klager medegedeeld.
- 4.7 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

5. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

- 5.1 De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
- 5.2 De klacht wordt geclassificeerd
 - naar wijze van indiening (A. mondeling of 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.

- 5.3 Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
- 5.4 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, bevestigt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk aan de klager.
- 5.5 Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, bevestigt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk aan de klager en vermeldt hij daarbij de mogelijkheid dat de klager de klacht kan voorleggen aan de deken c.q. de Raad van Discipline.

6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 6.1 Ik en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
- 6.2 Ik houd de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
- 6.3 Ik streef ernaar de klacht binnen vier weken na indiening te hebben afgehandeld.
- 6.4 De klachtenfunctionaris zorgt voor de communicatie met de klager.
- 6.5 De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

7. ANALYSE VAN DE KLACHTEN

- 7.1 De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit.
- 7.2 De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
- 7.3 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 besproken met de klachtenfunctionaris.
- 8.2 Zo nodig worden maatregelen ter verbetering voorbereid en geïmplementeerd.
- 8.3 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

9. PREVENTIEVE ACTIE

Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslis ik over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

10. INWERKINGTREDING

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 maart 2017.