

## **KLACHTENREGELING SWDV ADVOCATEN**

### **1. Begripsomschrijving**

- *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 klant kenbaar gemaakt.
- *Klager*: de klant 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.
- *Klachtenfunctionaris*: de persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.
- *Klachtenregistratieformulier*: een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

### **2. Doelstellingen**

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klanten vast te stellen.
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
4. medewerkers trainen in klantgericht reageren op klachten over de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

### **3. Informeren van de klant**

De advocaat wijst de klant erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en waar de klant deze kan vinden.

### **4. De interne klachtenprocedure**

1. Wanneer een klant op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan wordt de betrokken advocaat daarvan in kennis gesteld.
2. De betrokken advocaat tracht samen met de klant tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
3. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris 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 klant medegedeeld.

### **5. Registratie en classificatie van de klacht**

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.  
De klacht wordt geclassificeerd
  - naar wijze van indiening als (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
3. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
4. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier.

### **6. Verantwoordelijkheden**

1. De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. De klacht dient binnen vier weken, dan wel zoveel eerder/later als in voorkomend geval mogelijk is, schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

### **7. Analyse van de klachten**

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit.
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.

4. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

#### **8. Intern bespreken**

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens 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.