

Klachtenregeling Fibbe 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 cliënt kenbaar gemaakt.

klager

de cliënt 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 cliënten binnen 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 trainen in cliëntgericht reageren op klachten.
5. van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informeren van de cliënt

De advocaat

1. wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.
2. deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.
3. 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

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken advocaat daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt 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 cliënt medegedeeld.
6. 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

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
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 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.

Klachtenformulier Fibbe Advocaten

Datum binnenkomst klacht ¹	
Naam klachtontvanger	
Naam cliënt	
Nationaliteit	
Adres	
E-mailadres	
Telefoonnummer	
Nummer GSM	
Faxnummer	
Dossiernummer zaak	
Betrokken advocaat	
Klachtomschrijving	
Besproken met betrokken advocaat op	
Indiening klacht	<input type="checkbox"/> mondeling <input type="checkbox"/> schriftelijk

CLASSIFICATIE KLACHT²

Klasse I: Klachten over de werkwijze van/de bejegening door de advocaat	
<input type="checkbox"/>	onjuiste of krenkende uitlatingen
<input type="checkbox"/>	traagheid, laksheid, onvoldoende tijd en aandacht aan de zaak besteden
<input type="checkbox"/>	onvoldoende/onjuiste informering omtrent voortgang/ consequenties van de

	zaak
<input type="checkbox"/>	niet of niet tijdig stukken overleggen, onjuiste gegevens verstrekken
<input type="checkbox"/>	onvoldoende belangenbehartiging/ voorbereiding ter zitting/ niet (tijdig) aanwezig zijn op zitting
<input type="checkbox"/>	handelen zonder toestemming/ overleg
<input type="checkbox"/>	belangenverstrengeling
<input type="checkbox"/>	geheimhoudingsplicht schenden, informatie doorspelen aan derden/ pers, misbruik van kennis
<input type="checkbox"/>	beïnvloeding/ misleiding wederpartij/ derden/ rechter
<input type="checkbox"/>	confraternele correspondentie/ schikkingsonderhandelingen/ andere stukken in het geding brengen
<input type="checkbox"/>	fraude, valsheid in geschrifte, overig (aanzet tot) onrechtmatig optreden/ omkoperij
<input type="checkbox"/>	klachten m.b.t. de overneming van een zaak door een andere advocaat
<input type="checkbox"/>	intimidatie, chantage, dreigementen
<input type="checkbox"/>	ten onrechte geen rechtsbijstand willen verlenen/ terugtrekken uit de zaak
<input type="checkbox"/>	afspraken niet nakomen of frustreren
<input type="checkbox"/>	zich rechtstreeks wenden tot cliënt wederpartij/ derden
<input type="checkbox"/>	overig

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

<input type="checkbox"/>	geen of onvoldoende rechtsmaatregelen nemen, termijnen niet in acht nemen
<input type="checkbox"/>	inhoudelijke fouten maken, onvoldoende resultaat bereiken
<input type="checkbox"/>	geen of onjuiste advisering/ te weinig kennis van zaken hebben
<input type="checkbox"/>	adviezen/ opdrachten cliënt in de wind slaan
<input type="checkbox"/>	onnodig procederen/ kansloze werkzaamheden verrichten/ klager op kosten jagen

<input type="checkbox"/>	ten onrechte overige (rechts-)maatregelen treffen
<input type="checkbox"/>	ten onrechte beslag leggen/ faillissement aanvragen
<input type="checkbox"/>	overig

Klasse III: Klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening	
<input type="checkbox"/>	excessief declareren
<input type="checkbox"/>	ten onrechte declareren/ voorschotten of griffierechten in rekening brengen/ verrekenen
<input type="checkbox"/>	declaratie onvoldoende specificeren
<input type="checkbox"/>	declareren, hoewel er een toevoeging is verleend
<input type="checkbox"/>	overige declaratieperikelen
<input type="checkbox"/>	cliënt niet of onvoldoende in de gelegenheid stellen gebruik te maken van de door de overheid gefinancierde rechtshulp
<input type="checkbox"/>	financiële verplichtingen ten opzichte van de wederpartij/ derden niet nakomen
<input type="checkbox"/>	overige toevoegingsperikelen
<input type="checkbox"/>	overig

Klasse IV: Klachten over de praktijkvoering in het algemeen	
<input type="checkbox"/>	onbereikbaar zijn/ telefoontjes en brieven niet (tijdig) beantwoorden
<input type="checkbox"/>	dossier niet afgeven/ stukken kwijtraken
<input type="checkbox"/>	overig

Datum van invoering klachtenbestand			
Doorverwijzing naar	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee	Datum:

klachtenfunctionaris			
----------------------	--	--	--

TE ONDERNEMEN STAPPEN

Door betrokken advocaat	
Door de klachtenfunctionaris	
Datum schriftelijke reactie naar client ³	

UITEINDELIJKE AFLOOP VAN DE KLACHT⁴

--

Handtekeningen	
Betrokken advocaat:	Klachtenfunctionaris:

1. 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.
2. een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
3. het kantoor dient de klacht binnen vier weken na indiening schriftelijk afgehandeld te hebben.