

Klachtenregeling Advocatenkantoor LohmanDavidse

Klachtenfunctionarissen: Mr. M.L.M Lohman en Mr B.J. Davidse

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

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

Geschillenregeling Advocatuur de bij de Geschillencommissie Advocatuur gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen advocaten en cliënten

Reglement Geschillencommissie Advocatuur: het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd.

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. verbetering 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.

2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht

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 valt/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

4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld

5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier

6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

I. De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.

2. Indien van toepassing houdt de betrokken advocaat 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.

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.

9. PREVENTIEVE ACTIE

1. Op grond van de jaarlijkse analyse beslist het kantoor over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.