

Brinkhof klachtenregeling

1 Begripsomschrijving

- klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door Brinkhof of een advocaat of andere medewerker van Brinkhof, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
- klachtenprocedure: de door Brinkhof gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten.
- klachtenregeling: deze regeling, zijnde de schriftelijke weergave van de door Brinkhof gehanteerde klachtenprocedure.
- klachtenfunctionaris: de persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht door Brinkhof is overgedragen. De klachtenfunctionarissen zijn Eliane de Vilder en Richard Ebbink.
- 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 een 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 in geval van een klacht

De advocaat:

- 1 wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en informeert hem over de zakelijke inhoud daarvan.
- 2 deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur van de Nederlandse Orde van Advocaten.
- 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 Termijn voor indiening klacht

- 1 De klacht dient aan Brinkhof te worden voorgelegd binnen drie maanden na het moment waarop de cliënt kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen/nalaten dat aanleiding tot de klacht heeft gegeven.

5 De klachtenprocedure

- 1 Wanneer een cliënt het kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken advocaat daarvan in kennis te worden gesteld.
- 2 De betrokken persoon (hierna ook: advocaat) of de klachtenfunctionaris overlegt met de cliënt teneinde zo nauwkeurig mogelijk vast te stellen wat de klacht inhoudt en welke oplossing de cliënt nastreeft.
- 3 De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet in overleg met de klachtenfunctionaris.
- 4 De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
- 5 Een klacht wordt binnen een redelijke termijn behandeld.
- 6 Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- 7 De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.

- 8 Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld kan met de cliënt worden afgesproken dat de klacht wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

6 Registratie en classificatie van de klacht

- 1 Alle klachten worden intern 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 Nadat de klacht is afgehandeld, tekenen de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier.

7 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 een redelijke termijn schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
- 5 De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
- 6 De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

8 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.

9 Intern bespreken

- 1 Eenmaal per jaar worden de klachtengegevens 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.

10 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 vergadering van aandeelhouders en na goedkeuring binnen kantoor gecommuniceerd.