

## KLACHTENREGELING BEER ADVOCATEN

### 1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

#### **Klacht**

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Beer advocaten.

#### **Klager**

De cliënt (of diens vertegenwoordiger) die een klacht uit.

#### **Klachtenprocedure**

De door Beer advocaten gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

#### **Klachtenregeling**

Dit document: de schriftelijke weergave van de door Beer advocaten gehanteerde klachtenprocedure.

#### **Klachtenfunctionaris**

De persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht intern is overgedragen.

#### **Klachtenregistratieformulier**

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

#### **Geschillencommissie Advocatuur**

De commissie die is ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB). Op basis van een tussen de cliënt en Beer advocaten te maken afspraak kunnen betwiste en onbetaald gebleven declaraties aan deze commissie worden voorgelegd voor een (bindend) advies. Ook kunnen hier prijs- en kwaliteitsgeschillen aanhangig worden gemaakt, als de door Beer advocaten aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt. Zie voor meer informatie: [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur).

#### **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 VAN ONZE KLACHTENREGELING**

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 aanleiding tot klachten van cliënten vast te stellen;
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van optimale 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 Beer advocaten een klachtenregeling hanteert;
2. Deelt de cliënt mee op welke wijze kennis kan worden genomen van de inhoud van deze klachtenregeling.

### **4. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE**

1. Als een cliënt op enigerlei wijze Beer advocaten benadert met een klacht, dan worden de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris daarover geïnformeerd;
2. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een zorgvuldige behandeling van de klacht op basis van deze klachtenregeling;
3. De betrokken advocaat probeert samen met de cliënt tot een oplossing te komen nadat de advocaat ook de klachtenfunctionaris heeft geraadpleegd;
4. De beslissing over de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld door de klachtenfunctionaris;
5. Als de klacht niet tot tevredenheid van de cliënt kan worden afgehandeld, wordt de cliënt door de klachtenfunctionaris gewezen op de mogelijkheid om de kwestie voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. Deze mogelijkheid bestaat gedurende twaalf maanden nadat de klacht door Beer advocaten

schriftelijk is afgehandeld. Ook kan gewezen worden op andere wijzen van conflictoplossing, zoals de Ombudsman van de LSA.

## **5. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT**

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier;
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 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;
4. Een klacht kan in verschillende klassen worden ingedeeld;
5. Als de klacht 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 de invulling van het klachtenregistratieformulier en de ondertekening door de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris, nadat de klacht is afgehandeld;
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 Beer advocaten afgehandeld te zijn;
5. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de reactie aan de klager;
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

## **7. ANALYSE VAN DE KLACHTEN**

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld door de klachtenfunctionaris;

2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van alle klachten jaarlijks verslag uit;
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse;
4. De klachtenfunctionaris doet ook 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 intern besproken;
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse;
3. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.

## **9. PREVENTIEVE ACTIE**

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist Beer advocaten over de te nemen preventieve maatregelen ter voorkoming van klachten en over maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de jaarlijkse kantoorvergadering.

Tot de toepasselijkheid van deze klachtenregeling is op 30 maart 2004 door de maatschap van Beer advocaten besloten.

Amsterdam, juni 2017