

KANTOORKLACHTENREGLEMENT

Ontevreden over onze dienstverlening?

Okkerse & Schop Advocaten zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over (een bepaald aspect van) onze dienstverlening. Dit reglement geeft u uitleg wat u in dat geval kunt doen.

Onze interne klachtenregeling

Wanneer u ontevreden zou zijn over (een bepaald aspect van) onze dienstverlening of over de declaratie, verzoeken wij u uw bezwaren voor te leggen aan ons kantoor. U kunt zich daarvoor wenden tot de advocaat of bewindvoerder die de klacht betreft, of onze klachtenfunctionaris, mr. J.M. van Raaijen.

Wij zullen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen.

Mocht ons overleg onverhoopt in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden, dan kunt u een klacht indienen bij de Deken van de Orde van Advocaten van het arrondissement Zwolle-Lelystad, Geschillencommissie Advocatuur of Commissie Kwaliteitszorg van de NVVK. Dat kan pas nadat u uw bezwaren aan ons kantoor heeft voorgelegd. Deze weg staat ook voor u open wanneer Okkerse & Schop Advocaten niet binnen een maand na het indienen van uw bezwaren schriftelijk op uw klacht heeft gereageerd.

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

In dit reglement wordt verstaan onder:

Klacht

Iedere uitlating van ongenoegen – mondeling dan wel schriftelijk – door de cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar gemaakt.

Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenfunctionaris

Een door Okkerse & Schop aangewezen persoon die is belast met de registratie en afhandeling van geuite klachten.

Kantoorklachtenreglement

Het onderhavige reglement.

Kantoorklachtenformulier

Een intern, door de klachtenfunctionaris te gebruiken formulier ter uitvoering van de in het Kantoorklachtenreglement vastgestelde procedure.

2. DOELSTELLING

De doelstelling van het Kantoorklachtenreglement is:

1. Het vastleggen van een procedure om op klachten van cliënten op een constructieve wijze te reageren binnen een zo kort mogelijke termijn.
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 cliënt gericht reageren op klachten.
5. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. **DE TE VOLGEN KLACHTENPROCEDURE**

1. De klager kan een klacht indienen na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd.
2. Zodra een advocaat of bewindvoerder een (dreigende) klacht van een cliënt of diens tegenwoordiger verneemt, neemt hij contact op met de klachtenfunctionaris. In onderling overleg tussen de betreffende advocaat of bewindvoerder en de klachtenfunctionaris wordt bepaald wie contact opneemt met de betrokken klager en op welke wijze (mondeling of schriftelijk). De aangewezen persoon treedt alsdan op als klachtenbehandelaar. De termijn voor terugkoppeling naar de klager bedraagt ten hoogste 2 weken.
3. Indien de klachtenfunctionaris zelfstandig kennis neemt van een (dreigende) klacht zoekt deze contact met de betrokken advocaat of bewindvoerder. Ook in dit geval wordt in onderling overleg tussen de betrokken advocaat of bewindvoerder en de klachtenfunctionaris bepaald wie contact zoekt met de betrokken klager.
4. Indien een advocaat of bewindvoerder zelf bemerkt dat hij tekort geschoten is in de belangenbehartiging van de cliënt, terwijl de cliënt daarvan (nog) onkundig is, neemt hij contact op met de klachtenfunctionaris. In onderling overleg worden de te nemen stappen bepaald. In beginsel wordt de cliënt schriftelijk op de hoogte gesteld van de tekortkoming. Indien cliënt na daartoe schriftelijk te zijn geïnformeerd niet reageert op de constatering van enige tekortkoming in de belangenbehartiging, wordt hij zij, nogmaals zowel per aangetekende, als per gewone post aangeschreven. Van het vervolg wordt aantekening gehouden op het kantoorklachtenformulier.
5. De klager wordt in de gelegenheid gesteld een afspraak te maken voor een gesprek indien daartoe behoefte bestaat en/of de aard van de tekortkoming daartoe aanleiding geeft. Indien de klager aangeeft geen behoefte te hebben aan een gesprek, wordt daarvan op het klachtenformulier aantekening gemaakt. Dit wordt tevens schriftelijk aan de cliënt bevestigd.
6. De klachtenbehandelaar zorgt voor een schriftelijke afhandeling van de klacht. Indien de klacht in een gesprek wordt opgelost zorgt de klachtenbehandelaar voor een schriftelijke samenvatting van het gesprek en een nauwkeurige vastlegging van de afspraken. De betrokken advocaat of bewindvoerder zorgt verder voor uitvoering van de gemaakte afspraken. De klachtenfunctionaris zorgt voor aantekening van de afhandeling van de klacht op het kantoorklachtenformulier, dat door zowel de betrokken advocaat of bewindvoerder als de klachtenfunctionaris wordt ondertekend.
7. Alle klachten worden geregistreerd volgens bijgaand kantoorklachtenformulier en ingeleverd bij de klachtenbehandelaar.
8. De klacht wordt geclassificeerd naar de aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat of bewindvoerder
 - II. klachten over juridisch/inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen
9. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld

4. **DOORVERWIJZING**

Geschillencommissie Advocatuur.

Indien de klacht naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid is opgelost, wordt de cliënt verwezen naar de Geschillencommissie Advocatuur. De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak bij wege van arbitraal vonnis of in de vorm van bindend advies. Bindend advies geldt alleen voor particuliere cliënten als zij daar zelf de voorkeur aan geven. De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van de declaratie. De klachtenfunc-

tionaris of de betrokken advocaat informeren de klager terzake de procedure bij de Geschillencommissie Advocatuur desgewenst nader.

Commissie Kwaliteitszorg van de NVVK

Als een klacht ten aanzien van de schuldhulpverlening niet naar tevredenheid van klager is afgehandeld via de interne klachtenprocedure, en klager van mening is dat een Gedragscode of module van de NVVK is overtreden, heeft klager de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Commissie Kwaliteitszorg van de NVVK.

KLACHTENREGISTRATIEFORMULIER

Datum binnenkomst klacht

Naam klachtontvanger

Naam cliënt

Adres

Telefoonnummer

Faxnummer

Dossiernummer zaak

Betrokken advocaat

Nationaliteit

Klachtomschrijving:

Besproken met betrokken advocaat op: