

## **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.

### *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.

## **TOEPASSINGSBEREIK**

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Van Haeften & Braat Advocaten en de client.
2. Iedere advocaat van Van Haeften & Braat Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

## **DOELSTELLINGEN**

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

## **INFORMEREN VAN DE CLIËNT**

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Van Haeften en Braat advocaten heeft via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.
4. De advocaat meldt de client dat het Reglement Geschillencommissie Advocatuur kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie op het adres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

## **DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE**

1. Wanneer een client het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. B.S. van Haeften danwel mr. M. Braat, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De desbetreffende klachtenfunctionaris stelt de advocaat over wie is geklaard in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en de advocaat over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. De advocaat over wie is geklaagd probeert samen met de client tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de desbetreffende klachtenfunctionaris.
4. De desbetreffende klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de advocaat over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld met aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de desbetreffende klachtenfunctionaris en de advocaat over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
7. Wanneer de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

### **GEHEIMHOUDING**

1. De desbetreffende klachtenfunctionaris en de advocaat over wie is geklaagd nemen bij de klachtenbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

### **VERANTWOORDELIJKHEDEN**

1. De desbetreffende klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De advocaat over wie is geklaard houdt de desbetreffende klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De desbetreffende klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De desbetreffende klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

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

1. De desbetreffende klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
2. 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
3. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.

4. De desbetreffende klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures
5. Minimaal een keer per jaar worden de verslagen en aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming aan het Dagelijkse Bestuur voorgelegd.