

Klachtenregeling Boels Zanders Advocaten

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;
- *klachtenprocedure*: de op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten;
- *klachtenregeling*: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de binnen Boels Zanders gehanteerde klachtenprocedure.

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Boels Zanders en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Boels Zanders draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een 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 te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. borging en verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Boels Zanders een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen (desgewenst) worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht (voor zover de klacht niet reeds via de desbetreffende advocaat is binnengekomen) en stelt de klager en vervolgens degene over wiens dienstverlening werd geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht respectievelijk daarop te reageren.
3. Degene over wie is geklaagd tracht voor zoveel mogelijk samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van 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. De klager ontvangt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie of als dat niet mogelijk is, met opgave van reden mededeling daarvan aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een inhoudelijke reactie zal worden gegeven.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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

Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de adequate behandeling en tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht.
2. Een klacht kan meerdere onderwerpen betreffen.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit aan het Dagelijks Bestuur en de compliance officer over de afhandeling van de klachten en doet waar nodig aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures respectievelijk dienstverlening.

Artikel 9 Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van klachten beslist Boels Zanders zonodig over te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De analyse en te nemen maatregelen zijn onderdeel van de periodieke evaluatie en het jaarplanningsproces.

Versie januari 2019

Vastgesteld door het Dagelijks Bestuur op 17 januari 2019