

## **Interne klachtregeling voor het kantoor Bom Advocaat en Mediator**

### **1. Begripsomschrijvingen**

#### *Klacht*

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen over de dienstverlening van de betrokken advocaat, door of namens de cliënt of cliënten aan Bom Advocaat en Mediator (hierna te noemen: 'het kantoor') kenbaar gemaakt.

#### *Klager*

De cliënt die een klacht uit of namens wie een klacht wordt geuit.

#### *Klachtprocedure*

De op het kantoor gehanteerde procedure voor de interne afhandeling van klachten.

#### *Klachtregeling*

Het onderhavige document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde interne klachtprocedure.

#### *Klachtenfunctionaris*

De in geval van de indiening van een klacht, door de betrokken advocaat aan te wijzen collega advocaat, de vaste waarnemer, Mr. J.M. Geerdes, met het verzoek om in de klachtprocedure op te treden als klachtfunctionaris.

#### *Klachtenregistratieformulier*

Het door de klachtfunctionaris in te vullen en door de betrokken advocaat en de klachtfunctionaris te ondertekenen formulier ter uitvoering van de in de klachtregeling vastgelegde procedure. Het klachtregistratieformulier wordt uitsluitend voor intern gebruik gehanteerd.

#### *Geschillencommissie Advocatuur*

De Geschillencommissie Advocatuur, die is ingesteld door de stichting Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) en de stichting Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB) (beiden handelend onder één naam, te weten 'De Geschillencommissie'), waaraan klachten kunnen worden voorgelegd die een uiting betreffen van onvrede over de kwaliteit van dienstverlening van de betrokken advocaat en/of over de hoogte van de door de betrokken advocaat aan de klager of klagers verzonden rekening(en), indien de door het kantoor gehanteerde interne klachtregeling niet tot tevredenheid heeft geleid. De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om kennis te nemen van klachten van de klager of klagers in voormelde zin, indien de door het kantoor gehanteerde interne klachtregeling niet tot tevredenheid heeft geleid, aangezien het kantoor, voor het geval dat conform de wens is van de klager of klagers, zich in iedere zaak akkoord verklaart met de toepasselijkheid van de Geschillenregeling Advocatuur.

#### *Geschillenregeling Advocatuur*

De door de Geschillencommissie Advocatuur gehanteerde klachtprocedure tot de beslechting van geschillen tussen advocaten en cliënten.

### *Reglement Geschillencommissie Advocatuur*

Het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd. Zie ook:

[http://www.degeschillencommissie.nl/userFiles/file/ADV\\_reglement\\_13-3-12.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userFiles/file/ADV_reglement_13-3-12.pdf).

### *Dekenklachten*

Klachten die uitsluitend van tuchtrechtelijke aard zijn, kunnen niet door de Geschillencommissie Advocatuur worden behandeld. Deze klachten kunnen worden voorgelegd aan de Deken van de Orde van Advocaten van het arrondissement waar de betrokken advocaat werkzaam is. Op grond van de Advocatenwet en de Verordening op de advocatuur dient een tuchtrechtelijke klacht, voordat deze door de Deken in behandeling kan worden genomen, eerst te zijn voorgelegd aan de betrokken advocaat, zulks conform de door deze advocaat te hanteren interne klachtregeling.

## **2. Doelstellingen interne klachtregeling**

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een interne klachtprocedure, teneinde klachten binnen een redelijke termijn en op zorgvuldige wijze, zulks naar tevredenheid van de klager of klagers af te kunnen handelen;
2. het behoud en de verbetering van bestaande cliëntrelaties;
3. het vastleggen van een interne procedure, teneinde klachten op zorgvuldige wijze te kunnen analyseren;
4. het behoud van de kwaliteit van de dienstverlening;
5. het trainen van medewerkers in cliëntgerichte aanpak van klachtafhandeling.

## **3. Informatie richting klager**

De betrokken advocaat:

1. wijst de klager of klagers er schriftelijk op dat het kantoor een interne klachtenregeling hanteert;
2. wijst de klager of klagers er schriftelijk op dat de interne klachtregeling vermeld staat op de website;
3. wijst de klager of klagers er schriftelijk op dat de mogelijkheid bestaat om klachten voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

## **4. De interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor op enigerlei wijze benadert met een klacht, dient de betrokken advocaat daarvan onverwijld in kennis te worden gesteld, voor zover deze daarvan niet door de klager of klagers zelf op de hoogte is gesteld.
2. Zodra de betrokken advocaat op de hoogte is gesteld van een tegen haar gerichte klacht, wijst deze haar collega advocaat, vervanger binnen kantoor aan, met het verzoek om in de klachtprocedure op te treden als klachtfunctionaris.

3. Zo spoedig mogelijk nadat de klachtfunctionaris is verzocht om als zodanig op te treden, doch uiterlijk binnen 1 week na indiening van de klacht, onderzoekt de klachtfunctionaris de klacht.
  4. De klachtfunctionaris is bevoegd om kennis te nemen van alle op de zaak waarover wordt geklaagd betrekking hebbende en voor de afhandeling van de klacht relevant te achten dossiergegevens.
  5. De klachtfunctionaris stelt de klager of klagers, uiterlijk binnen 1 week na indiening van de klacht, in de gelegenheid om een mondelinge toelichting te geven op de klacht. De klachtfunctionaris nodigt de klager of klagers daartoe telefonisch uit voor een gesprek op het kantoor met de klachtfunctionaris en/of (indien gewenst door de klager of klagers) de betrokken advocaat.
  6. Zodra de klachtfunctionaris dit bekend is, deelt deze de betrokken advocaat mede wanneer het gesprek met de klager of klagers ter bespreking van de klacht op het kantoor zal plaatsvinden en wie bij dit gesprek worden geacht aanwezig te zijn. De betrokken advocaat bevestigt de gemaakte afspraak hierover met de klager of klagers onverwijld schriftelijk richting de klager of klagers.
  7. De klachtfunctionaris stelt de betrokken advocaat, uiterlijk binnen 1 week na indiening van de klacht, in de gelegenheid om zijn/haar mondelinge zienswijze te geven op de klacht.
  8. Indien van toepassing wordt de klacht gemeld bij de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de betrokken advocaat.
  9. De betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris dragen zorg voor een tijdige en zorgvuldige afhandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtregeling.
  10. De klachtfunctionaris deelt de klager of klagers binnen 4 weken na het gesprek met de klager of klagers mede wat de beslissing op de klacht is.
  11. De klachtenfunctionaris zal bij afwijking van de termijn, bedoeld in onderdeel 10, daarvan met redenen omkleed mededeling doen aan klager of klagers en degene over wie geklaagd is, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een beslissing op de klacht wordt gegeven.
  12. In de betreffende brief wijst de klachtfunctionaris de klager of klagers er schriftelijk op dat de mogelijkheid bestaat om klachten voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur en dat het Reglement Geschillencommissie Advocatuur raadpleegbaar is via de website van de Geschillencommissie Advocatuur en/of schriftelijk kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie (Postbus 90600, 2509LP te Den Haag). In de betreffende brief wijst de klachtfunctionaris de klager of klagers er schriftelijk op dat de mogelijkheid bestaat om tuchtrechtelijke klachten voor te leggen aan de Deken van de Amsterdamse Orde van advocaten.
5. **Registratie en classificatie van de klacht**
1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het door het kantoor, uitsluitend voor intern gebruik gehanteerde, door de klachtenfunctionaris in te vullen klachtenregistratieformulier.

2. Op het klachtenregistratieformulier wordt de klacht geregistreerd en geclassificeerd. De klacht wordt geclassificeerd naar wijze van indiening als A.) mondeling en/of B.) schriftelijk. De klacht wordt geclassificeerd naar de van toepassing zijnde categorie(ën) als I.) klacht over werkwijze van/bejegening door de advocaat en/of II.) klacht over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening en/of III.) klacht over financiële aspecten van de dienstverlening en/of IV.) klacht over de praktijkvoering in het algemeen.
3. Op het klachtenregistratieformulier worden alle daarop vermelde in te vullen velden ingevuld.
4. Indien de klacht is afgehandeld, ondertekenen de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier.
6. **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.
8. **Intern bespreken**
  1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens 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.
9. **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 kantoorvergadering.