

KANTOORKLACHTENREGELING

Strauswolfs B.V.

1 Begripsbepalingen

1.1 In deze kantoorklachtenregeling 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.

2 Toepassingsbereik

2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Strauswolfs B.V. en een cliënt van Strauswolfs B.V.

2.2 Iedere advocaat verbonden aan Strauswolfs B.V. draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

3 Doelstellingen

3.1 Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- 3.1.1 het vastleggen van een procedure om Klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- 3.1.2 het vastleggen van een procedure om de oorzaken van Klachten vast te stellen;

- 3.1.3 behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- 3.1.4 medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op Klachten;
- 3.1.5 verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4 Informatie bij aanvang dienstverlening

- 4.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Strauswolfs B.V. een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 4.2 Strauswolfs B.V. heeft in haar 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.
- 4.3 Klachten die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank.

5 Interne klachtprocedure

- 5.1 Indien een cliënt Strauswolfs B.V. benadert met een Klacht, dan wordt de Klacht doorgeleid naar mr. Michel Straus, die daarmee optreedt als Klachtenfunctionaris.
- 5.2 De Klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de Klacht en stelt de Klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de Klacht.
- 5.3 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de Klachtenfunctionaris.
- 5.4 De 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.

5.5 De Klachtenfunctionaris stelt de Klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

5.6 Indien de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de Klager, de Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

6.1 De Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

6.2 De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.

7 Verantwoordelijkheden

7.1 De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de Klacht.

7.2 Degene over wie is geklaagd houdt de Klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

7.3 De Klachtenfunctionaris houdt de Klager op de hoogte over de afhandeling van de Klacht.

7.4 De Klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

8 Klachtregistratie

8.1 De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het klachtonderwerp door middel van het klachtenregistratieformulier dat als bijlage 1 onderdeel uitmaakt van deze kantoorklachtenregeling.

- 8.2 Een Klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 8.3 De Klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de Klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe Klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
- 8.4 Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het Kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Bijlage 1: klachtenregistratieformulier

bij kantoorklachtenregeling Strauswolfs B.V.

Datum binnenkomst Klacht

Naam klachtontvanger

Naam cliënt

Nationaliteit

Adres

E-mailadres

Telefoonnummer

Mobiel telefoonnummer

Faxnummer

Dossiernummer zaak

Betrokken advocaat

Naam Klachtenfunctionaris

Klachtomschrijving

Besproken met betrokken
advocaat op

Indiening Klacht

mondeling schriftelijk

Classificatie Klacht

Klasse I:

Klachten over de werkwijze van/de bejegening door de advocaat

- [] onjuiste of krenkende uitlatingen
- [] traagheid, laksheid, onvoldoende tijd en aandacht aan de zaak besteden
- [] onvoldoende/onjuiste informering omtrent voortgang/consequenties van de zaak
- [] niet of niet tijdig stukken overleggen, onjuiste gegevens verstrekken
- [] onvoldoende belangenbehartiging/ voorbereiding ter zitting/ niet

- (tijdig) aanwezig zijn op zitting
- handelen zonder toestemming/ overleg
- belangenverstrengeling
- geheimhoudingsplicht schenden, informatie doorspelen aan derden/
pers, misbruik van kennis
- beïnvloeding/ misleiding wederpartij/ derden/ rechter
- confraternele correspondentie/ schikkingsonderhandelingen/ andere
stukken in het geding brengen
- fraude, valsheid in geschrifte, overig (aanzet tot) onrechtmatig
optreden/ omkoperij
- klachten m.b.t. de overneming van een zaak door een andere
advocaat
- intimidatie, chantage, dreigementen
- ten onrechte geen rechtsbijstand willen verlenen/ terugtrekken uit
de zaak
- afspraken niet nakomen of frustreren
- zich rechtstreeks wenden tot cliënt wederpartij/ derden
- overig

Klasse II:

Klachten over juridische-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening

- geen of onvoldoende rechtsmaatregelen nemen, termijnen niet in
acht nemen
- inhoudelijke fouten maken, onvoldoende resultaat bereiken
- geen of onjuiste advisering/ te weinig kennis van zaken hebben
- adviezen/ opdrachten cliënt in de wind slaan
- onnodig procederen/ kansloze werkzaamheden verrichten/ klager
op kosten jagen
- ten onrechte overige (rechts-)maatregelen treffen
- ten onrechte beslag leggen/ faillissement aanvragen
- overig

Klasse III:

Klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening

- excessief declareren
- ten onrechte declareren/ voorschotten of griffierechten in rekening

brengen/ verrekenen

- declaratie onvoldoende specificeren
- declareren, hoewel er een toevoeging is verleend
- overige declaratieperikelen
- cliënt niet of onvoldoende in de gelegenheid stellen gebruik te maken van de door de overheid gefinancierde rechtshulp
- financiële verplichtingen ten opzichte van de wederpartij/ derden niet nakomen
- overige toevoegingsperikelen
- overig

Klasse IV:

Klachten over de praktijkvoering in het algemeen

- onbereikbaar zijn/ telefoontjes en brieven niet (tijdig) beantwoorden
- dossier niet afgeven/ stukken kwijtraken
- overig

Te ondernemen stappen

Door betrokken advocaat
Door de klachtenfunctionaris
Datum schriftelijke reactie
naar cliënt

Uiteindelijk afloop van de Klacht

ONDERTEKENING

Ondertekend te:

Op:

—

Dhr./Mw.

Klachtenfunctionaris

Ondertekend te:

Op:

—

Dhr./Mw.

Betrokken advocaat