

KLACHTENREGELING FME ADVOCATEN

AANLEIDING EN DOELSTELLING

FME Advocaten hecht grote waarde aan de tevredenheid van haar cliënten. Ons kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Hieronder staat beschreven wat u dan kunt doen.

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren aan ons voor te leggen. U kunt zich daarvoor wenden tot de klachtenfunctionaris. Dit op basis van een vastgelegde procedure die staat beschreven in de onderhavige klachtenregeling.

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. Binnen een maand kunt u als regel onze inhoudelijke schriftelijke reactie op uw klacht tegemoet zien. Aan de afhandeling van uw klacht op grond van deze regeling zijn voor u geen kosten verbonden. Uiteraard ontvangt u zo spoedig mogelijk na binnenkomst van de klacht bij ons kantoor een bericht van ontvangst.

KLACHTENREGELING

Klachten dienen te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Dat kan per email via advocaten@fme.nl of per post op ons kantooradres aan de Zilverstraat 69 te (2718 RP) Zoetermeer.

Klachten worden inhoudelijk met de behandelende advocaat besproken. De klachtenregeling is ook van toepassing op dienstverlening door onder verantwoordelijkheid van de advocaten werkzame personen. In dat geval worden eventuele klachten met de desbetreffende personen besproken.

Onderzoek

De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en is in dat kader bevoegd kennis te nemen van alle relevante opdrachtdocumentatie. De klachtenfunctionaris documenteert het onderzoek zodanig dat het dossier de te nemen beslissing kan dragen. Hij stelt de betrokken advocaat of medewerker en de cliënt in de gelegenheid een toelichting te geven. Op basis van de documenten en de toelichting trekt de klachtenfunctionaris een conclusie met betrekking tot de gegrondheid van de klacht. Indien van toepassing wordt de klacht tevens gemeld bij de desbetreffende aansprakelijkheidsverzekeraar

Informeren van de cliënt en de advocaat/medewerker

De advocaat wijst de cliënt bij aanvaarding van elke opdracht en bij indiening van een klacht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat klachten schriftelijk moeten worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

I Begripsbepalingen

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, de hoogte van de declaratie, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *klager*: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;
- *klachtenfunctionaris*: mr. Bert Verstraten. Indien de klacht over hem gaat is het mr. Anita van Nielen.

II De klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt de klachtenfunctionaris benadert met een klacht dient de betrokken advocaat of medewerker daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van de klacht. De klachtenfunctionaris stelt vervolgens de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op hetgeen waarover wordt geklaagd.
3. De klachtenfunctionaris tracht samen met de cliënt en de betrokken advocaat of medewerker tot een oplossing te komen.
4. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke afhandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
5. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
6. De cliënt en de betrokken advocaat of medewerker worden binnen een maand na ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris schriftelijk en met redenen omkleed in kennis gesteld van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld met aanbevelingen. Indien niet binnen een maand kan worden geoordeeld worden de cliënt en de betrokken advocaat of medewerker daarover geïnformeerd, met opgave van de redenen, en wordt de termijn vermeld waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht zal worden gegeven.
7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld wordt hiervan een schriftelijke bevestiging gezonden naar de klager en de advocaat.
8. Wanneer de klacht niet tot tevredenheid van de cliënt wordt afgehandeld kan de cliënt de kwestie voorleggen aan Orde van Advocaten in Den Haag. Indien de klacht een declaratie betreft kan de kwestie voorgelegd worden aan de rechtbank in Den Haag.

Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd en de klager ontvangt een bevestiging per email of per post afhankelijk van de wijze van indienen.
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.

De klacht wordt geclassificeerd naar wijze van indiening als

- a. mondeling
- b. schriftelijk

naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:

- a. klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat
- b. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
- c. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
- d. de totstandkoming van de opdrachtovereenkomst
- e. klachten over praktijkvoering in het algemeen

3. Een klacht kan in meerdere van de bovengenoemde klassen worden ingedeeld.

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klacht dient zo mogelijk binnen een maand schriftelijk door de klachtenfunctionaris afgehandeld te zijn.
3. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

Interne analyse van de klachten

1. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek intern verslag uit.
2. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
3. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Intern bespreken

1. Eenmaal per jaar worden de klachtengegevens 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.

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.