

## Kantoorklachtenregeling Marleen Janse, Advocatuur & Mediation

### Artikel 1 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 of de hoogte van de declaratie, niet zijnde en 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;

### Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Marleen Janse, Advocatuur & Mediation en de cliënt.
2. Marleen Janse, Advocatuur & Mediation draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Marleen Janse, Advocatuur & Mediation heeft in 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 als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de hiertoe bevoegde Nederlandse rechter.

#### Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. M. Janse die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. Mr. M. Janse tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
3. Mr. M. Janse 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.
4. Mr. M. Janse stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en mr. M. Janse het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
6. Is er geen overeenstemming bereikt over de afhandeling van de klacht, kan de cliënt de casus schriftelijk en met redenen omkleedt als klacht aanmelden bij de hiertoe bevoegde Nederlandse rechter. Wil de cliënt geen formele afhandeling van de klacht, dan eindigt de klachtbehandeling.

#### 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 tijdige afhandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### Artikel 8 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

## Model klachtenregistratieformulier

---

### *Kantoorhandboek » Kwaliteitsbeheer*

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	<input type="checkbox"/> mondeling	<input type="checkbox"/> schriftelijk

### Classificatie klacht

Klasse I: Klachten over de werkwijze van/de bejegening door de advocaat
---

<input type="checkbox"/>	onjuiste of krenkende uitlatingen
<input type="checkbox"/>	traagheid, laksheid, onvoldoende tijd en aandacht aan de zaak besteden
<input type="checkbox"/>	onvoldoende/onjuiste informering omtrent voortgang/ consequenties van de zaak
<input type="checkbox"/>	niet of niet tijdig stukken overleggen, onjuiste gegevens verstrekken
<input type="checkbox"/>	onvoldoende belangenbehartiging/ voorbereiding ter zitting/ niet (tijdig) aanwezig zijn op zitting
<input type="checkbox"/>	handelen zonder toestemming/ overleg
<input type="checkbox"/>	belangenverstremgeling
<input type="checkbox"/>	geheimhoudingsplicht schenden, informatie doorspelen aan derden/ pers, misbruik van kennis
<input type="checkbox"/>	beïnvloeding/ misleiding wederpartij/ derden/ rechter
<input type="checkbox"/>	confraternele correspondentie/ schikkingsonderhandelingen/ andere stukken in het geding brengen
<input type="checkbox"/>	fraude, valsheid in geschrifte, overig (aanzet tot) onrechtmatig optreden/ omkoperij
<input type="checkbox"/>	klachten m.b.t. de overneming van een zaak door een andere advocaat
<input type="checkbox"/>	intimidatie, chantage, dreigementen
<input type="checkbox"/>	ten onrechte geen rechtsbijstand willen verlenen/ terugtrekken uit de zaak
<input type="checkbox"/>	afspraken niet nakomen of frustreren
<input type="checkbox"/>	zich rechtstreeks wenden tot cliënt wederpartij/ derden
<input type="checkbox"/>	overig

Klasse II: Klachten over juridische-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening	
<input type="checkbox"/>	geen of onvoldoende rechtsmaatregelen nemen, termijnen niet in acht nemen
<input type="checkbox"/>	inhoudelijke fouten maken, onvoldoende resultaat bereiken
<input type="checkbox"/>	geen of onjuiste advisering/ te weinig kennis van zaken hebben
<input type="checkbox"/>	adviezen/ opdrachten cliënt in de wind slaan
<input type="checkbox"/>	onnodig procederen/ kansloze werkzaamheden verrichten/ klager op kosten jagen
<input type="checkbox"/>	ten onrechte overige (rechts-)maatregelen treffen
<input type="checkbox"/>	ten onrechte beslag leggen/ faillissement aanvragen
<input type="checkbox"/>	overig

Klasse III: Klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening	
<input type="checkbox"/>	excessief declareren
<input type="checkbox"/>	ten onrechte declareren/ voorschotten of griffierechten in rekening brengen/ verrekenen
<input type="checkbox"/>	declaratie onvoldoende specificeren
<input type="checkbox"/>	declareren, hoewel er een toevoeging is verleend
<input type="checkbox"/>	overige declaratieperikelen
<input type="checkbox"/>	cliënt niet of onvoldoende in de gelegenheid stellen gebruik te maken van de door de overheid gefinancierde rechtshulp
<input type="checkbox"/>	financiële verplichtingen ten opzichte van de wederpartij/ derden niet nakomen
<input type="checkbox"/>	overige toevoegingsperikelen
<input type="checkbox"/>	overig

Klasse IV: Klachten over de praktijkvoering in het algemeen	
<input type="checkbox"/>	onbereikbaar zijn/ telefoontjes en brieven niet (tijdig) beantwoorden
<input type="checkbox"/>	dossier niet afgeven/ stukken kwijtraken
<input type="checkbox"/>	overig

Datum van invoering klachtenbestand			
Doorverwijzing naar klachtenfunctionaris	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee	Datum:

#### Te ondernemen stappen

Door betrokken advocaat	
Door de klachtenfunctionaris	
Datum schriftelijke reactie naar cliënt	

#### Uiteindelijke afloop van de klacht

Handtekeningen	
Betrokken advocaat:	Klachtenfunctionaris:

