

Klachtenregeling

Klacht

1.1 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.

Toepassingsbereik

2.1 Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Kemperink Maarschalkerweerd Wouters N.V. (KMW), uitgevoerd door een of meer advocaten, en de cliënt.

2.2 Iedere advocaat van KMW reageert op klachten conform deze klachtenregeling.

Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

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

Informatie bij aanvang dienstverlening

4.1 Deze klachtenregeling is gepubliceerd op www.kmw-nv.com. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

4.2 Klachten die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank te Amsterdam.

Interne klachtprocedure

5.1 Iedere klacht wordt doorgeleid naar mr. G.N.H. Kemperink, die optreedt als klachtenfunctionaris.

5.2 De klachtenfunctionaris stelt de advocaat over wie is geklaagd in kennis van de klacht, en stelt de cliënt en de advocaat in de gelegenheid een toelichting te geven.

5.3 De advocaat probeert samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

5.4 De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Als van deze termijn wordt afgeweken, laat de klachtenfunctionaris dit aan de cliënt weten met opgave van redenen. De klachtenfunctionaris vermeldt daarbij een nieuwe termijn waarbinnen hij de klacht zal beoordelen.

5.5 De klachtenfunctionaris stuurt een brief aan de cliënt en de advocaat waarin hij laat weten of hij de klacht gegrond acht, en hij kan daarbij aanbevelingen doen.

5.6 Als de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de cliënt, de klachtenfunctionaris en de betreffende advocaat deze brief.

Geheimhouding en kostenloze klachtbehandeling

6.1 De klachtenfunctionaris en de advocaat over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

6.2 De cliënt is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Verantwoordelijkheden

7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

7.2 De advocaat over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over zijn of haar contact met de cliënt en over een mogelijke oplossing.

7.3 De klachtenfunctionaris houdt de cliënt op de hoogte van de afhandeling van de klacht.

7.4 De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij.

Klachtregistratie

8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

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 en ter verbetering van procedures.

8.4 Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen binnen KMW besproken en ter besluitvorming voorgelegd.