

## ***Klachtenprocedure Wijnands Advocatuur***

Tijdens het behartigen van Uw belangen doen onze medewerkers hun uiterste best om dit zo goed mogelijk te doen. De kans blijft echter altijd bestaan dat U niet geheel tevreden bent over de door ons geboden juridische dienstverlening. U hebt het gevoel dat Uw belangen beter behartigd hadden kunnen worden of U voelt zich niet geheel tevreden. Dat kan aanleiding geven voor een eventuele klacht. Door het aangeven van deze procedure hopen we dat we U ook van dienst kunnen zijn als U van mening bent dat dit niet het geval is.

### **Klachtbehandeling**

#### **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 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;

#### **Artikel 2 toepassingsbereik**

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Wijnands Advocatuur en de cliënt, maar ook tussen Wijnands Advocatuur en de tegenpartij die in het kader van een incassoprocedure wordt aangeschreven met het verzoek te willen betalen (WIK).
2. Wijnands Advocatuur draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

#### **Artikel 3 doelstellingen**

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. 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. Wijnands Advocatuur heeft in haar algemene voorwaarden 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 Geschillencommissie Advocatuur.

#### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt of een derde op wie deze procedure van toepassing is het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de heer S. Noten, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Het is een bewuste keuze om hem als intern klachtenfunctionaris aan te stellen, om daarmee mr. R.A. Wijnands niet zijn eigen vlees te moeten laten keuren.
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.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
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. 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. 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.

#### **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. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. 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.
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.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

#### **Art. 9 Externe klachtmogelijkheid**

1. Indien klager na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht of op voorhand al aangeeft die procedure niet te willen voeren is het mogelijk om extern te klagen bij mw. A. Crombag, Crombag Familierecht te Beek.

|                                     |                                    |                                       |
|-------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Datum binnenkomst klacht            |                                    |                                       |
| Naam klachtontvanger                |                                    |                                       |
| Naam cliënt                         |                                    |                                       |
| Nationaliteit                       |                                    |                                       |
| Adres                               |                                    |                                       |
| E-mailadres                         |                                    |                                       |
| Telefoonnummer                      |                                    |                                       |
| Nummer GSM                          |                                    |                                       |
| Faxnummer                           |                                    |                                       |
| Dossiernummer zaak                  |                                    |                                       |
| Betrokken advocaat                  |                                    |                                       |
| 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"/>                                                | belangenverstrengeling                                                                             |

|                          |                                                                                                 |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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 client |  |

#### UITEINDELIJKE AFLOOP VAN DE KLACHT

|  |
|--|
|  |
|--|

Handtekeningen

|                     |                       |
|---------------------|-----------------------|
| Betrokken advocaat: | Klachtenfunctionaris: |
|---------------------|-----------------------|