

Klachtenregeling

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.

Toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen

LEIN-legal en de cliënt. LEIN-legal draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

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. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Informatie bij aanvang dienstverlening

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. LEIN-legal wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat LEIN-legal een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank.

Interne klachtprocedure

Indien een cliënt LEIN-legal benadert met een klacht, wordt de advocaat respectievelijk de betrokken medewerker daarvan direct in kennis gesteld.

De klacht wordt doorgeleid naar Marjolein van Zundert - van Beek, die daarmee als klachtenfunctionaris optreedt. Is de klacht gericht op het functioneren van Marjolein van

Zundert - van Beek zelf, dan kan op verzoek van cliënt een externe advocaat (niet werkzaam bij LEIN-legal) als klachtenfunctionaris worden aangewezen.

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.

Degene over wie is geklaagd, tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de cliënt over afwijking van deze termijn, met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven. De klachtenfunctionaris stelt de cliënt 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. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de cliënt, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht. De cliënt is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing. De klachtenfunctionaris houdt de cliënt op de hoogte over de afhandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp en kan de klacht, waar nodig, in meerdere onderwerpen indelen. Indien van toepassing wordt de klacht tevens gemeld bij de desbetreffende aansprakelijkheidsverzekeraar