

Stappenplan Klachten- en geschillenregeling

Stap 1: Vermelding klachtenregeling

In de standaardbrief wordt vermeld dat ons kantoor is aangesloten bij de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur, dat deze regeling ter inzage ligt op kantoor en dat deze desgewenst aan de cliënt ter beschikking kan worden gesteld. Het Reglement Geschillencommissie Advocatuur kan worden opgevraagd bij de:

*Geschillencommissie Advocatuur (GCA)
Postbus 90600
2509 LP Den Haag*

Ook wordt vermeld dat ons kantoor eventuele klachten uiterlijk binnen vier weken schriftelijk afhandelt.

Stap 2: Ontvangen van de klacht

Als een cliënt een kantoorgenoot benadert met een klacht, meldt deze dit terstond bij de Kantoordirecteur of, als die afwezig is, bij een Advocaat-partner.

Stap 3: Bespreking en vastlegging

De Kantoordirecteur bespreekt de klacht met de werknemer op wie de klacht betrekking heeft, en maakt vervolgens een schriftelijke registratie van de klacht. Ten minste wordt daarin vastgelegd:

- op welke wijze de klacht is ontvangen;
- wat de aard is van de klacht.

Vier categorieën worden daarbij onderscheiden:

1. klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat;
2. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
3. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
4. klachten over praktijkvoering in het algemeen.

Een klacht kan in meerdere categorieën worden ingedeeld.

Stap 4: Plan van aanpak

De betrokken advocaat en de Kantoordirecteur bepalen in onderling overleg wie contact zoekt met de betrokken cliënt en op welke wijze de klacht verder wordt behandeld. Indien de betrokken advocaat en de Kantoordirecteur het over de wijze van afhandeling van de klacht niet eens zijn, treedt de Kantoordirecteur daarover in overleg met de Advocaat-partners. Onderdeel van het plan van aanpak is in elk geval de beantwoording van de vraag of en, zo ja, hoe en wanneer de klacht moet leiden tot een melding van het gebeurde aan de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

Stap 5: Schriftelijke reactie

Aan degene die een klacht indient, wordt binnen één week na het indienen van een klacht een ontvangstbevestiging gestuurd. Daarin wordt in het kort uiteengezet op welke wijze de klacht zal worden behandeld. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris; in deze fase gaat de voorkeur uit naar een gesprek tussen de betrokken cliënt en de desbetreffende advocaat.

Indien de betrokken cliënt echter niets voelt voor een gesprek of een tegenreactie op dit voorstel binnen twee weken uitblijft, ontvangt de cliënt een inhoudelijke schriftelijke reactie op de klacht. Deze reactie volgt bij voorkeur binnen twee weken maar uiterlijk binnen vier weken na het indienen van de klacht. Daarin wordt de vraag beantwoord of de klacht gegrond wordt geacht. Voorts worden de eventuele maatregelen beschreven die naar aanleiding van de klacht worden genomen.

Stap 6: Oplossen klacht/ maatregelen

De desbetreffende advocaat dan wel een andere medewerker van Jaeger Advocaten-belastingkundigen realiseert de aangekondigde maatregelen. Een en ander vindt plaats nadat de desbetreffende advocaat en de Kantoordirecteur daarover overeenstemming hebben bereikt. Indien de betrokken advocaat en de Kantoordirecteur het over de te nemen maatregelen niet eens zijn, treedt de Kantoordirecteur daarover in overleg met de Advocaat-partners.

Stap 7: Nadere informatie cliënt

Naar aanleiding van genomen maatregelen kan worden besloten dat de cliënt door de Kantoordirecteur mondeling dan wel schriftelijk wordt geïnformeerd over de bereikte resultaten. Bij die gelegenheid wordt geïnformeerd of de cliënt hierover tevreden is.

Stap 8: Als de cliënt niet tevreden is

Wanneer in het contact/gesprek met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, kunnen, afhankelijk van de situatie, de cliënt de volgende mogelijkheden worden voorgelegd

- indien mogelijk, het voorleggen van de klacht aan een andere kantoorgenoot;
- indien mogelijk, het overdragen van de zaak aan een andere kantoorgenoot;
- indien noodzakelijk, het inwinnen van advies van een onafhankelijke derde.

Bij blijvende ontevredenheid van de cliënt dient erop te worden gewezen dat klacht kan worden gedaan bij de Deken en/of de Geschillencommissie. De met cliënt eventueel gemaakte afspraken worden nauwkeurig vastgelegd aan schriftelijk aan de cliënt bevestigd.

Stap 9: Als de cliënt (uiteindelijk) wel tevreden is

Na afwikkeling van de klachtbehandeling wordt daarvan door de Kantoordirecteur een verslag opgesteld. Dit wordt door de Kantoordirecteur en de advocaat op wie de klacht betrekking had, ondertekend.