



## KLACHTENREGELING VAN DER SLUIS VAN DER ZEE & KALMIJN ADVOCATEN

### **1. Begripsomschrijving**

- Klacht  
Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.
- Klager  
De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
- Klachtenprocedure  
De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.
- Klachtenregeling  
Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.
- Klachtenfunctionaris  
De persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen. Voor klachten over de dienstverlening van een advocaat is dit mr. I.J. Woltman of zijn plaatsvervanger indien hem de klacht aangaat.
- Klachtendossier  
Een intern per klacht bij te houden dossier, waarin opgenomen alle documenten die met de betreffende klacht verband houden.

### **2. Doelstellingen**

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

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 de klachten van cliënten vast te stellen;
3. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse;
4. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling;
5. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten.

### **3. De interne klachtenprocedure**

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken advocaat daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.



3. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.
6. Alle klachten worden geregistreerd door middel van een per klacht bij te houden klachtendossier.

#### **4. Verantwoordelijkheden**

1. De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de volledigheid van het klachtendossier.
3. De klachtenfunctionaris streeft ernaar dat de klacht binnen zes weken schriftelijk is afgehandeld.
4. De klachtenfunctionaris zorgt voor een schriftelijke reactie naar de klager.

#### **5. Analyse van de klachten**

1. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens van de afzonderlijke klachtendossiers en maakt jaarlijks een analyse.
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van de klachten periodiek verslag uit aan het dagelijks bestuur.

Leeuwarden, april 2015