

Klachtenbehandeling

1. Doel:

FENK advocaten hecht grote waarde aan de tevredenheid van haar cliënten. Ons kantoor zal er alles aan doen om cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat cliënten ontevreden zijn over een bepaald aspect van onze dienstverlening.

Het doel van deze procedure is ervoor te zorgen dat dreigende klachten van cliënten zo spoedig mogelijk en bevredigend worden opgelost. De oorzaak van de klacht dient te worden vastgesteld en er dienen, indien nodig, maatregelen te worden genomen om herhaling van de klacht in de toekomst te voorkomen.

In het algemeen geldt dat veel klachten voortvloeien uit communicatiestoornissen. De behandeling van klachten is daarom in de eerste plaats gericht op het voorkomen daarvan.

2. Werkwijze klachten van cliënten:

- 2.1. Het is mogelijk dat de advocaat bemerkt dat hij tekort geschoten is in de belangenbehartiging van zijn cliënt, terwijl de cliënt daarvan (nog) onkundig is. Zodra de advocaat dit vaststelt, pleegt hij eerst intern overleg met de advocaat die over de klachten gaat en de advocaat die over de beroepsaansprakelijkheid gaat. Daarna nodigt hij de cliënt uit voor een gesprek en stelt hem op de hoogte (zie gedragsregel 11 van de NOvA).
- 2.2. Zo spoedig mogelijk na het vernemen van een (dreigende) klacht nodigt de behandelend advocaat de cliënt uit zijn klacht op schrift te stellen. Deze schriftelijke weergave wordt door de behandelend advocaat aan de advocaat die over de klachten gaat, overgelegd. Vervolgens wordt de cliënt uitgenodigd voor een gesprek.
- 2.3. Indien het geschil in het gesprek wordt opgelost, zorgt de advocaat voor een schriftelijke samenvatting van het gesprek en een nauwkeurige vastlegging van de afspraken. Hij staat verder in voor de uitvoering van de afspraken. De advocaat die over de klachten gaat, ontvangt een kopie van deze samenvatting.
- 2.4. Indien het geschil niet wordt opgelost, bespreekt de advocaat met zijn cliënt de volgende oplossingen:
 - de klacht wordt verder behandeld door de advocaat die over de klachten gaat;
 - de klacht wordt voorgelegd aan de deken van de plaatselijke Orde.
- 2.5. Indien enige klacht bij de klachtenfunctionaris wordt ingediend, stelt de klachtenfunctionaris een onderzoek in. De klachtenfunctionaris documenteert het onderzoek zodanig dat het dossier de te nemen beslissing kan dragen. Hij stelt de betrokken advocaat en de cliënt in de gelegenheid om

een toelichting te geven. Op basis van de documenten en de toelichting trekt de verantwoordelijke een conclusie met betrekking tot de gegrondheid van de klacht. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht stelt hij de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld met aanbevelingen. Bij afwijking van die termijn wordt daarvan met redenen omkleed mededeling gedaan aan de klager en degene over wie is geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven. 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.

- 2.6. Indien enige klacht bij de Deken of – in het geval van begrotingsverschillen – bij de Raad van Toezicht van de Orde van Advocaten in het arrondissement wordt ingediend, stelt de beklagde advocaat onmiddellijk de advocaat die over de klachten gaat op de hoogte.
- 2.7. Bij de behandeling van klachten door de Deken, de Raad van Discipline en het Hof van Discipline, is steeds de advocaat die over de klachten gaat of zijn plaatsvervanger aanwezig.
- 2.8. Zodra een klacht is ingediend of dreigt te worden ingediend, bericht de beklagde advocaat de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van kantoor. Vóór verzending van het bericht wordt dit ter goedkeuring voorgelegd aan de advocaat die over de klachten gaat.

3. Werkwijze preventie:

Teneinde te leren van klachten en nieuwe klachten zoveel mogelijk te voorkomen, verzamelt de eindverantwoordelijke persoon alle klachten. Hij doet hiervan periodiek verslag op de kantoor- en/of advocatenvergadering. Hij doet tevens aanbevelingen tot voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.

4. Registratie:

- 4.1. Van klachten van cliënten wordt door de advocaat die over de klachten gaat een dossier bijgehouden. De beklagde advocaat houdt de advocaat die over de klachten gaat op de hoogte van de ontwikkelingen met betrekking tot de klacht.