



## KANTOORKLACHTENREGLEMENT STELLICHER

### 1. Begripsomschrijving

#### Advocaat

Elk van de advocaten van Stellicher, alsmede andere medewerkers van Stellicher die verantwoordelijk zijn voor of betrokken zijn bij de uitvoering van een aan kantoor verstrekte opdracht.

#### Klacht

Elke uitlating van ongenoegen –mondeling dan wel schriftelijk- door de cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar gemaakt over de totstandkoming, uitvoering of beëindiging van een aan Stellicher verstrekte opdracht, anders dan een klacht die al is of zal worden voorgelegd aan de raad van Discipline.

#### Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

#### Klachtenfunctionaris

Een door Stellicher aangewezen advocaat die belast is met de registratie, afhandeling en analyse van de geuite klachten.

#### Kantoorklachtenreglement

Het onderhavige reglement.

#### Kantoorklachtenformulier

Een intern, door de klachtenfunctionaris te gebruiken formulier ter uitvoering van de in het Kantoorklachtenreglement vastgelegde procedure.

### 2. Doelstelling

De doelstelling van het Kantoorklachtenreglement is

1. het vastleggen van een procedure om op klachten van cliënten binnen zo kort mogelijke termijn op een constructieve wijze te reageren;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.



### **3. Het intakegesprek**

De advocaat:

1. wijst de cliënt er bij het intakegesprek op dat het klachtenreglement op het kantoor en op de website van kantoor te raadplegen en te verkrijgen is;
2. verwijst in de opdrachtbevestiging naar de toepasselijke algemene voorwaarden van Stellicher waarin melding wordt gemaakt van het klachtenreglement;
3. deelt mee dat het kantoor zich verbindt om binnen vier weken eventuele klachten schriftelijk af te handelen.

### **4. De interne procedure**

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht wordt deze bij de klachtenfunctionaris aangemeld.
2. Indien de klachtenfunctionaris zelfstandig kennis neemt van een klacht, zoekt hij contact met de betrokken advocaat.
3. De betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris bepalen in onderling overleg wie contact zoekt met de betrokken klager en op welke wijze de klacht verder met de klager wordt doorgesproken en wordt afgehandeld. Het uitgangspunt is steeds dat de klager tevreden wordt gesteld.
4. In alle gevallen dient het klachtenformulier ingevuld te worden.
5. Wanneer in het contact/gesprek met de klager de klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost kunnen, afhankelijk van de situatie, de klager 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.
6. De betrokken advocaat dan wel klachtenfunctionaris zorg voor een schriftelijk, nauwkeurige vastlegging van de met de klager gemaakte afspraken.
7. Ook indien de klacht alsnog tot tevredenheid van de klager wordt opgelost dienen de met de klager gemaakte afspraken nauwkeurig en schriftelijk te worden vastgelegd.
8. Zodra een klacht is ingediend en de klager geldelijk nadeel lijdt of dreigt te lijden, bericht de betrokken advocaat de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van het kantoor, tenzij de schade onder de eigen risicogrens ligt. Vóór verzending van het bericht aan de verzekeraar wordt dit ter goedkeuring voorgelegd aan de klachtenfunctionaris.



## **5. Registratie en classificatie van de klacht**

1. Alle klachten dienen geregistreerd te worden volgens het klachtenregistratieformulier
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht
3. De klacht wordt geclassificeerd
  - naar de wijze van indiening als
    - a. mondeling
    - b. schriftelijk
  - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
    - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat
    - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
    - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
    - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

## **6. Verantwoordelijkheden**

1. De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
5. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor terugkoppeling naar de klager.
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

## **7. WSNP of faillissementen**

1. Klachten die betrekking hebben op de behandeling van faillissementen of WSNP dossiers kunnen, nadat deze zijn voorgelegd aan de curator of bewindvoerder, worden neergelegd bij de behandelend rechter-commissaris. In WSNP zaken kan bovendien contact worden gezocht met de klachtencommissie van de Raad voor Rechtsbijstand, bureau WSNP. De klachtprocedure van de Raad voor Rechtsbijstand, bureau WSNP is te vinden op [www.bureauwsnp.nl](http://www.bureauwsnp.nl).



## **8. Analyse van de klachten**

1. De klachtenformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
2. Klachtenformulieren en de bijbehorende klachtdossiers worden door de klachtenfunctionaris ten minste vijf jaar bewaard.
3. De klachtenfunctionaris doet hiervan periodiek verslag aan DB
4. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
5. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

## **9. Intern bespreken**

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een klachtenanalyse binnen Stellicher besproken.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van dit agendapunt en het maken van een analyse.

## **10. Preventieve actie**

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist het DB over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de aandeelhoudersvergadering.

## **11. 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 of kosten verschuldigd voor de behandeling van de klacht.