

## Klachtenregeling

Dr Mr Verkruisen doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. In dat geval kunt u een beroep doen op de interne klachtenregeling van Dr Mr Verkruisen.

Wij verzoeken u uw bezwaren eerst voor te leggen aan uw eigen advocaat. Komt u met hem/haar niet tot een oplossing, dan kunt u uw klacht voorleggen aan onze klachtenfunctionaris.

Wij zullen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen problemen proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen.

Deze klachtenregeling is voor het laatst gewijzigd d.d. 1 januari 2023.

### Adresgegevens interne klachtenfunctionaris

Dr Mr Verkruisen  
t.a.v. Klachtenfunctionaris  
Beilerstraat 147  
Postbus 905  
9400 AX Assen  
tel. (0592) 300 10 02  
hr@verkruisen.nl

Hieronder staat de door ons gehanteerde klachtenprocedure.

### 1. Begripsomschrijving

#### klacht

elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door een belangenbehartiger (advocaat of jurist), 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.

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 redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
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. van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

## **3. Informeren van de cliënt**

De advocaat wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.

## **4. De interne klachtenprocedure**

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

3. De betrokken belangenbehartiger 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.

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

1. Alle klachten worden geregistreerd door middel van een per klacht bij te houden klachtendossier
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht
3. De klacht wordt geclassificeerd
  - naar wijze van indiening als
    - A. mondeling
    - B. schriftelijk
  - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
    - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de belangenbehartiger
    - 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.

## **6. Verantwoordelijkheden**

1. De betrokken belangenbehartiger en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de volledigheid van het klachtendossier.
3. De betrokken belangenbehartiger houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. De klacht dient binnen acht weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.

5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken belangenbehartiger, klager en de klachtenfunctionaris een overeenkomst waarin de afspraken aangaande de klacht zijn vastgelegd.

### **7. Analyse van de klachten**

1. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
2. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

### **8. Intern bespreken**

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken.
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

### **9. Preventieve actie**

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist het kantoor 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 kantoorvergadering.