

KLACHTENREGELING

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 door Lattmann Familierecht gehanteerde procedure voor behandeling van klachten

Klachtenregeling: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door Lattmann Familierecht gehanteerde klachtenprocedure

Klachtenfunctionaris: de persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen

Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;

het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;

behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;

medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;

verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

Informeren van de cliënt

De advocaat informeert de cliënt met een klacht over het bestaan van een interne klachtenregeling. Daarnaast verzoekt hij de cliënt zijn klacht op schrift te stellen en bij de klachtenfunctionaris in te dienen.

De interne klachtenprocedure

Wanneer een klager op enigerlei wijze Lattmann Familierecht benadert met een klacht, dan zal de betrokken advocaat daarvan in kennis worden gesteld.

De betrokken advocaat probeert samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.



De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.

Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
De beslissing op de klacht wordt aan de klager medegedeeld.

Registratie en classificatie van de klacht

De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.

De klacht wordt geclassificeerd

- naar wijze van indiening
 - 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.

Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.

Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, bevestigt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk aan de klager.

Verantwoordelijkheden

De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.

De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.

De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door Lattmann Familierecht afgehandeld te zijn.

De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.

De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

Analyse van de klachten

De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit.

De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.

De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Intern bespreken

Eenmaal per jaar worden de klachtengegevens op basis van een analyse door Lattmann Familierecht met andere advocaten besproken.

Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

Preventieve actie

Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist Lattmann Familierecht over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.