

Klachtenregeling TeekensKarstens Advocaten B.V.

1.1 Begripsomschrijvingen

- Klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de dienstverlener, 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 dienstverlener tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen, zijnde de HRM Manager.
- Klachtenregistratieformulier: een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.
- Dienstverlener: de advocaat of andere dienstverlener waarover geklaagd wordt.

1.2 Indienen klacht

- Indien een cliënt niet tevreden is over de dienstverlening stelt hij de dienstverlener daarvan op de hoogte.
- Indien de reactie van de dienstverlener de kwestie voor de cliënt niet naar genoegen oplost, stelt de cliënt de klachtenfunctionaris mondeling of schriftelijk van de klacht op de hoogte.
- Cliënt legt zijn klacht voor, binnen drie maanden na het moment waarop hij of zij kennis heeft genomen of had kunnen nemen van het handelen of nalaten, dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven.

1.3 Verantwoordelijkheden

- De klachtenfunctionaris is, samen met de dienstverlener, verantwoordelijk voor de tijdige behandeling en afhandeling van de klachten.

- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
- De betrokken dienstverlener houdt, indien de contacten voornamelijk via hem/haar lopen, de klachtenfunctionaris steeds tijdig op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
- De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
- De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

1.4 Vereisten

- De betrokken dienstverlener respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
- Geheimhouding wordt onder alle omstandigheden gewaarborgd.
- De klacht dient binnen acht weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
- De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt in ieder geval schriftelijk medegedeeld.

1.5 Interne klachtenprocedure

- Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht, wordt de betrokken dienstverlener daarvan in kennis gesteld.
- Indien de klacht bij de betrokken dienstverlener binnenkomt, stelt deze terstond, doch uiterlijk binnen drie werkdagen, de klachtenfunctionaris daarvan op de hoogte.
- De dienstverlener tracht, in overleg met de klachtenfunctionaris, om samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
- Indien de cliënt daar niet voor open staat of het overleg tussen dienstverlener en cliënt niet leidt tot een oplossing, neemt de klachtenfunctionaris de behandeling van de klacht over.

1.6 Registratie en classificatie van de klacht

Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.

De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.

De klacht wordt geclassificeerd naar wijze van indiening als:

- mondeling;
- schriftelijk.

De klacht wordt geclassificeerd naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:

- klachten over werkwijze van/bejegening door de dienstverlener;
- klachten over juridisch/inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
- klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
- klachten over praktijkvoering in het algemeen.
- De klachtenfunctionaris komt, in overleg met de dienstverlener, tot een oplossing met de cliënt.
- Indien de klacht is afgehandeld tekenen de betrokken dienstverlener en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier.

1.7 Analyse van de klachten

- De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag aan het DB 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.

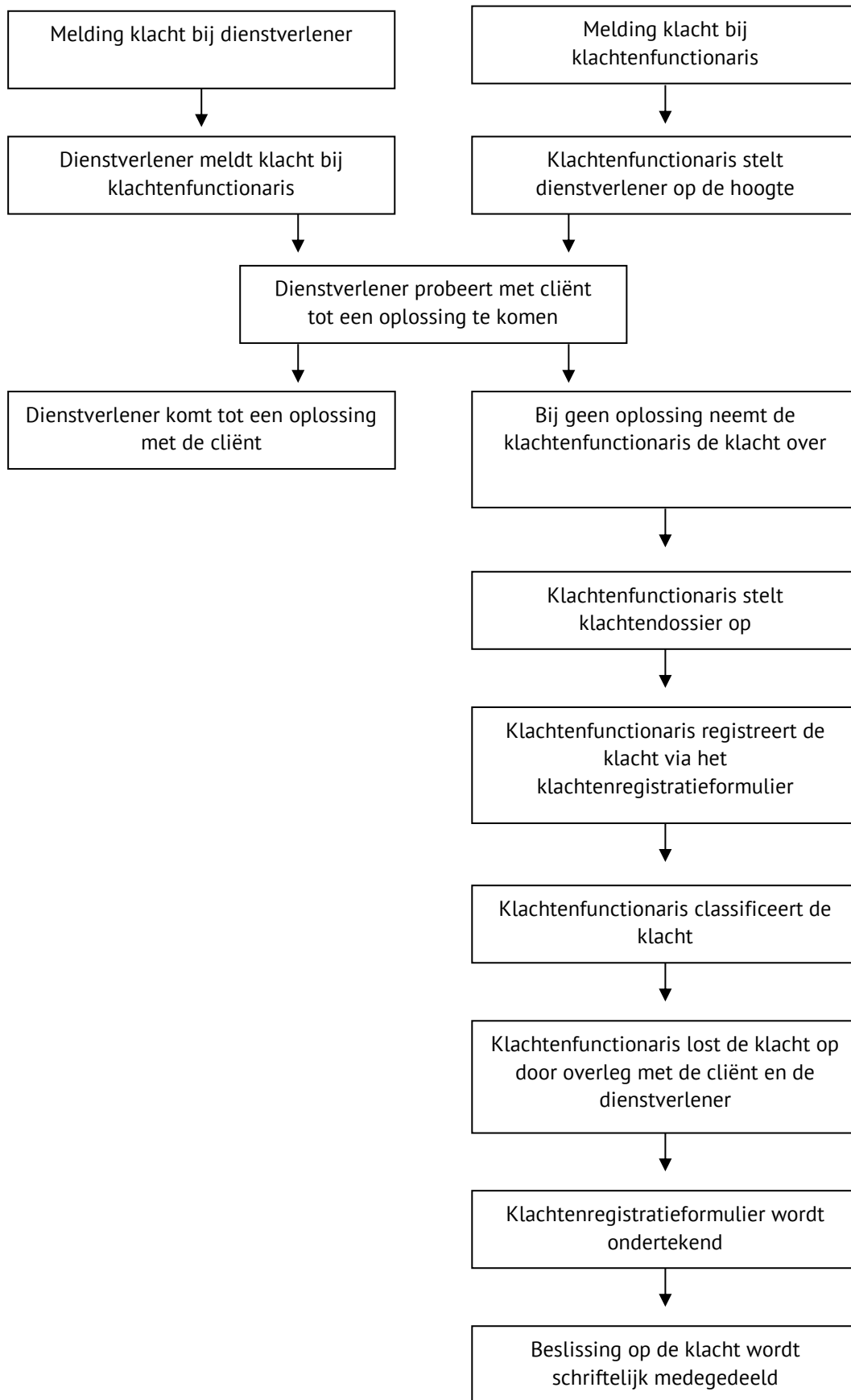
1.8 Intern bespreken

- Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse in de kwaliteitsbijeenkomst besproken.
- De kwaliteitscommissie formuleert mogelijke maatregelen ter verbetering.
- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

1.9 Preventieve actie

- Op grond van de jaarlijkse analyse en uitkomsten van de kwaliteitsbijeenkomst beslist het DB over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
- De te nemen maatregelen worden teruggekoppeld naar de werknemers.

Schema klachtbehandeling



Schema klachtanalyse

