

KLACHTENREGELING

Artikel 1 Klacht en klachtenfunctionaris

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in artikel 4 van de Advocatenwet.
2. De klachtenfunctionaris is de door het bestuur van Pieterfrank Advocaten aangewezen persoon, zelf ook advocaat, die is belast met de afhandeling van klachten tegen advocaten verbonden aan Pieterfrank Advocaten.
3. Wanneer de klacht is gericht tegen de klachtenfunctionaris in zijn hoedanigheid van advocaat, benoemt het bestuur van Pieterfrank Advocaten een vervanger die deze specifieke klacht als tijdelijke klachtenfunctionaris zal afhandelen.

Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Pieterfrank Advocaten en de cliënt, die wordt uitgevoerd door een of meer advocaten.
2. Iedere advocaat verbonden aan Pieterfrank Advocaten handelt een klacht af overeenkomstig deze klachtenregeling.

Artikel 3 Doelstellingen

Doel van deze klachtenregeling is:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. het behouden en verbeteren van bestaande relaties door middel van een goede klachtbehandeling;
- d. het trainen van medewerkers om cliëntgericht te reageren op klachten;
- e. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtenregeling is gepubliceerd op www.pieterfrank.nl. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Pieterfrank Advocaten een klachtenregeling hanteert, die van toepassing is op de dienstverlening.

2. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de Rechtbank Den Haag.

Artikel 5 Klachtbehandeling

1. Iedere klacht wordt onverwijld doorgeleid aan mr P.J. Winkel en/of mr F.A. Eradus, die door het bestuur van de maatschap Pieterfrank Advocaten is aangewezen als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris registreert de klacht en het onderwerp van de klacht. De klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris stelt de advocaat over wie is geklaagd in kennis van de klacht, en stelt de cliënt en de advocaat in de gelegenheid om een toelichting te geven.
4. De advocaat probeert om met de cliënt tot een oplossing te komen, eventueel met tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
5. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Wordt van deze termijn afgeweken, dan laat de klachtenfunctionaris dit aan de cliënt weten met opgave van redenen. Daarbij vermeldt de klachtenfunctionaris een nieuwe termijn, waarbinnen de klacht zal worden beoordeeld.
6. De klachtenfunctionaris stelt de cliënt en de advocaat schriftelijk op de hoogte van zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht en kan daarbij aanbevelingen doen.
7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen de cliënt, de klachtenfunctionaris en de advocaat de schriftelijke mededeling van de klachtenfunctionaris over de afhandeling daarvan.

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en de advocaat over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De cliënt is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De advocaat over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over zijn of haar contact met de cliënt en over een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de cliënt op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 Evaluatie

1. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van klachten en doet zo nodig aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van de interne klachtprocedure.
2. Tenminste eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen van de klachtenfunctionaris binnen Pieterfrank Advocaten besproken.

Leiden, oktober 2019