

Klachten over onze dienstverlening

Wij streven ernaar onze diensten zo te leveren dat deze voldoen aan de eisen en verwachtingen van onze cliënten.

Wij zijn ons er van bewust dat er desondanks niet altijd volle tevredenheid over de dienstverlening zal worden bereikt. Om het onze cliënten makkelijk te maken mogelijk ongenoegen aan ons kenbaar te maken en om het vervolgens ons mogelijk te maken dat ongenoegen alsnog op te heffen en om zo nodig onze dienstverlening in het algemeen aan te passen hebben wij een klachtenprocedure in het leven geroepen die vastgelegd is in het klachtenreglement. Het klachtenreglement treft u hierbij aan.

Klachtenreglement.

Artikel 1. Begripsomschrijving.

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk ter kennis van Advocatenkantoor Thomas van Dijk gebrachte uitlating van ongenoegen van of namens een cliënt betreffende de dienstverlening door één of meer advocaten of medewerkers van Advocatenkantoor Thomas van Dijk

Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De door Advocatenkantoor Thomas van Dijk gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten.

Klachtenfunctionaris

De persoon, niet zijnde de persoon tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

Klachtenregistratieformulier

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de klachtenprocedure.

Artikel 2. Doelstellingen.

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. Het op constructieve wijze afhandelen van klachten binnen een redelijke termijn waaronder wordt verstaan het opsporen, analyseren en zo mogelijk wegnemen van de oorzaak van het ongenoegen van klager.
2. Het opsporen van de oorzaak van klachten.
3. Het behouden van goede relaties met cliënten.
4. Het verbeteren van de dienstverlening zodanig dat deze beter aansluit bij de eisen en verwachtingen van de cliënten.

Artikel 3. Informeren van de cliënt.

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

Artikel 4. De interne klachtenprocedure.

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze ons kantoor benadert met een klacht aangaande de dienstverlening door een advocaat of medewerker van ons kantoor wordt de betrokken persoon daarvan in kennis gesteld.
2. De betrokkene tracht samen met klager tot een oplossing te komen, al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan gesprekken tussen betrokkene en klager bijwonen of, als betrokkene of klager daarom vragen, buiten aanwezigheid van de betrokkene met klager spreken.
3. De betrokkene, respectievelijk de klachtenfunctionaris, draagt zorg voor een behandeling van de klacht met het doel de aanleiding voor het ongenoegen van klager op te sporen, te analyseren en zo mogelijk weg te nemen en verder met in achtneming van de onderhavige klachtenregeling.
4. De geheimhouding is onder alle omstandigheden gewaarborgd.

Artikel 5. Registratie en classificatie van de klacht.

1. Alle klachten worden geregistreerd 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 volgend volgende categorieën:
 - I. klachten over de werkwijze van of bejegening door de betrokkene
 - II. klachten over juridisch inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - III. klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening
 - IV. klachten over de praktijkvoering in het algemeen
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.

Artikel 6. Verantwoordelijkheden.

1. De betrokkene en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling van klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. De betrokkene houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de voortgang in het overleg met klager over de klacht.
4. De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat de klacht (zo dit mogelijk is) binnen 4 weken is afgehandeld.
5. De klachtenfunctionaris geeft klager schriftelijk bericht over de wijze waarop de klacht is afgehandeld c.q. beoordeeld.

Artikel 7. Analyse van klachten.

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld door de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van een klacht verslag uit aan de advocaten van Advocatenkantoor Thomas van Dijk
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse. De analyse wordt binnen Advocatenkantoor Thomas van Dijk besproken
4. De klachtenfunctionaris doet als naar zijn mening daartoe aanleiding bestaat aanbevelingen aan Advocatenkantoor Thomas van Dijk ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van de dienstverlening.

Artikel 8. Preventie.

Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist Mr. T.J.J. van Dijk over het nemen van preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en over de wijze waarop deze maatregelen en de aanleiding daarvoor binnen kantoor bekend worden gemaakt.

Artikel 9. Geldigheid en Nadere inlichtingen.

Deze reling is geldig vanaf 1 oktober 2008 voor onbepaalde tijd.

Voor meer informatie over klachtenregeling kunt u contact opnemen met Mr. T.J.J. van Dijk

Versie geldend per 1 oktober 2008

Klachtenfunctionaris is mr. T.K.A.B. Eskes, postbus 338, 3300 AH Dordrecht, telefoon: 078-6328500