

Interne klachtenregeling van de aangesloten advocaten bij de Advocatengroep JuriQueeste

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

1.1 **Klacht:** een redelijkerwijs als zodanig aan te merken schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de (totstandkoming van de) dienstverlening door de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkende personen, dan wel de hoogte van de declaratie, door cliënt(e) of diens bepaaldelijk gemachtigde kenbaar gemaakt

1.2 **Klager:** de cliënt(e) of diens vertegenwoordiger die een klacht uit zoals omschreven onder 1.1

1.3 **Klachtenprocedure:** de op dit kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten

1.4 **Klachtenregeling:** dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door de advocaat op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure

1.5 **Klachtenfunctionaris:** een advocaat deel uitmakend van de Advocatengroep JuriQueeste

1.6 **Advocatengroep JuriQueeste:** de advocaten die onder de naam “Advocatengroep JuriQueeste” een overlegverband in het kader van (onder meer) de intervisie hebben, maar expliciet geen economische, juridische en/of fiscale eenheid in het economisch verkeer vormen – het gaat om interne samenwerking op vrijwillige basis, waarbij individuele leden individuele afspraken kunnen maken en ook binnen de groep als geheel afspraken kunnen maken om elkaar in de beroepspraktijk op enigerlei wijze behulpzaam te zijn

Artikel 2: Kenbaarheid

In de opdrachtbevestiging en/of algemene voorwaarden van de bij deze klachtenregeling aangesloten kantoren wordt melding gemaakt van het bestaan van een interne klachtenregeling. Daarnaast wordt de klachtenregeling op de website van de aangesloten advocaten geplaatst en/of wordt deze bij het aannemen van de opdracht aan cliënten toegestuurd.

Artikel 3: Termijnen e.a.

3.1 Wanneer een klager binnen een redelijke termijn op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht, dan neemt de betrokken advocaat daar onverwijld kennis van.

3.2 De betrokken advocaat tracht op korte termijn samen met de klager tot een oplossing te komen.

3.3 Indien een klager ontevreden is over de handelwijze van zijn advocaat en er geen oplossing wordt bereikt na raadpleging van de betrokken advocaat, dan wordt de klager in de gelegenheid gesteld om zijn/haar klacht te bespreken met de klachtenfunctionaris, die is aangesloten bij de Advocatengroep JuriQueeste. De klacht wordt besproken en op papier vastgelegd. Vervolgstappen en een oplossingsrichting worden schriftelijk geformuleerd en waar mogelijk in overleg met de klager vastgelegd. Het resultaat wordt vastgelegd in een schriftelijk advies en met de betrokken advocaat en de klager besproken.

3.4 Klachten als bedoeld in art. 1.1 van onderhavige regeling die na behandeling op basis van onderhavige regeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank.

Artikel 4: Klachtbehandeling

4.1 De klachtenfunctionaris die de klacht zal behandelen, nodigt klager uit voor een gesprek. Het gesprek kan plaatsvinden met twee advocaten van de Advocatengroep JuriQueeste, onder wie de klachtenfunctionaris. Dit ter beoordeling van de klachtenfunctionaris.

- 4.2 Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- 4.3 De klacht wordt zo snel mogelijk, doch in ieder geval binnen een maand na datum van ontvangst van de op schrift gestelde klacht in behandeling genomen, en afgehandeld. Een eenmalig uitstel van een maand is toegestaan indien dit uiterlijk een week voor het verstrijken van de genoemde maand – met opgave van redenen- wordt meegedeeld aan de klager. Het streven is om de klacht alsdan binnen een redelijke termijn af te doen.
- 4.4 Te allen tijde wordt er voor gezorgd dat de klager en de betrokken advocaat (over wie wordt geklaagd) in de gelegenheid worden gesteld een toelichting op de klacht te geven.
- 4.5 Het advies naar aanleiding van de klachtbehandeling wordt aan de klager en de betrokken advocaat schriftelijk meegedeeld.
- 4.6 Het advies is een weergave van de zienswijze van de klachtenfunctionaris na zorgvuldig onderzoek van de door de klager omschreven klacht. Dit advies is niet bindend.
- 4.7 Indien beide partijen zich kunnen vinden in het advies zal een summiere vaststellingsovereenkomst worden opgesteld. Na ondertekening van deze overeenkomst is hiermee de klacht beëindigd.

Artikel 5: Bewaartermijn

- 5.1 Alle klachten worden binnen de kantoororganisatie van de advocaat tegen wie de klacht zich richt bewaard gedurende 5 jaar na de beëindigingsdatum van onderhavige interne procedure.
- 5.2 De klacht wordt in kaart gebracht met het registratieformulier dat de leden hiervoor gebruiken.
- 5.3 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris.

Artikel 6: Overige bepalingen

- 6.1 De klachtenregistratieformulieren worden door het desbetreffende kantoor zelf verzameld en bewaard.
- 6.2 Eenmaal per jaar wordt bij de evaluatie van de regeling een inventarisatie gemaakt van de ingediende klachten die op de wijze in de regeling vastgelegd worden/zijn behandeld.
- 6.3 De vergadering analyseert en bespreekt gezamenlijk de klachten op de evaluatievergadering, zijnde steeds de eerste vergadering van het kalenderjaar. Dit verslag wordt vastgelegd in de notulen van de evaluatievergadering.
- 6.4 Iedere advocaat is zelf verantwoordelijk voor de wijze waarop eventuele aanbevelingen worden geïmplementeerd in de eigen organisatie.

Artikel 7: Klachtenfunctionaris

- 7.1 De aangesloten advocaten nemen allen deel aan de klachtenregeling als klachtenfunctionaris. Alle advocaten komen in aanmerking om te fungeren als klachtenfunctionaris. Indien er een heel specifieke klacht is, kan een externe deskundig advocaat gevraagd worden op te treden als klachtenfunctionaris, mits deze regeling wordt onderschreven.
- 7.2 De advocaat tegen wie een klacht zich richt benadert zelf de advocaat-klachtenfunctionaris. Deze advocaat behandelt de klacht indien hij ingestemd heeft om als klachtenfunctionaris op te treden. De advocaat beoordeelt zelf of hij voldoende deskundigheid bezit voor wat betreft de inhoud van de klacht.
- 7.3 verwezen zal worden zoveel mogelijk op toerbeurt en op basis van beschikbaarheid en eventuele specifieke deskundigheid op een bepaald onderwerp.

Artikel 8: Administratie

Er is geen secretariaat. Ieder der advocaten wordt geacht zelf de stukken te beheren, die verband houden met de klachtenregeling.

(versie: november 2018)