

## Klachtenregeling DBE

### **Artikel 1 begripsbepalingen**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere redelijkerwijs als zodanig aan te merken schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een cliënt (e-mail daaronder begrepen) jegens de advocaat of onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en/of 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 paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt aan een advocaat of medewerker van DBE;
- *klachtenprocedure*: de door DBE gehanteerde (interne) procedure voor behandeling van klachten;
- *klachtenregeling*: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door DBE gehanteerde klachtenprocedure;
- *klachtenfunctionaris*: de advocaat van DBE, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is opgedragen;
- *klachtendossier*: een door de klachtenfunctionaris bij te houden intern dossier per klacht, waarin de documenten die verband houden met de betreffende klacht zijn opgenomen;
- *Geschillenregeling DBE*: de geschillenregeling van DBE die van toepassing is als klachten na behandeling volgens de klachtenprocedure niet zijn opgelost.

### **Artikel 2 toepassingsbereik**

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen DBE en de cliënt.
2. Iedere advocaat van DBE draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

### **Artikel 3 doelstellingen**

De klachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen en waar mogelijk op te lossen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;

3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede en effectieve klachtenbehandeling;
4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

#### ***Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening***

1. De klachtenregeling is te downloaden via de website van DBE en is mitsdien openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening, welke toepasselijkheid wordt bevestigd in de schriftelijke of digitale opdrachtbevestiging.
2. DBE heeft in de schriftelijke of digitale opdrachtbevestiging opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht, die na het doorlopen van de klachtenprocedure niet is opgelost, kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij opdrachtverlening aan de cliënt kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van de klachtenregeling van DBE die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur, dan wel aan de rechtbank Noord-Nederland, zittingsplaats Leeuwarden. De Geschillenregeling DBE is hierop van toepassing.

#### ***Artikel 5 interne klachtprocedure***

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris van DBE.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris. Indien een oplossing wordt bereikt wordt deze schriftelijk of per e-mail aan de klager bevestigd, hetzij door de advocaat over wie is geklaagd, hetzij door de klachtenfunctionaris als deze is tussengekomen, zulks binnen twee weken nadat de oplossing is bereikt.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen een maand na ontvangst van de klacht of doet, met opgave van redenen, mededeling aan de klager en degene

over wie is geklaagd, over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk of per e-mail op de hoogte van het met redenen omklede oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

### ***Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling***

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. Klager 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 met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
2. Klager en degene over wie is geklaagd zijn gehouden de klachtenfunctionaris zo volledig mogelijk te informeren over de feiten en omstandigheden die van belang zijn voor het beoordelen van de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact met de klager en een mogelijke oplossing.
4. De klachtenfunctionaris houdt de klager en degene over wie is geklaagd op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
5. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

### ***Artikel 8 klachtregistratie en analyse***

1. De klachtenfunctionaris houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten met daarbij het onderwerp van de klacht, waarbij de klacht in meerdere onderwerpen kan worden ingedeeld.
2. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens van de afzonderlijke klachtendossiers en maakt jaarlijks een analyse.
3. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek intern verslag uit en doet aanbevelingen ter voorkoming van (nieuwe) klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Deze klachtenregeling is vastgesteld op 26 juli 2016