

## **Klachtenregeling KBS Advocaten N.V.**

### 1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

klacht

elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen van of namens een cliënt betreffende de dienstverlening door één of meer advocaten van KBS

klager

de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit

klachtenprocedure

de door KBS gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten

klachtenregeling

dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op ons kantoor gehanteerde klachtenprocedure

klachtenfunctionaris

de persoon, niet zijnde de advocaat 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 in de klachtenregeling vastgelegde procedure

Geschillencommissie Advocatuur

de commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar het kantoor betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar prijs-/ kwaliteitsgeschillen kunnen worden aanhangig gemaakt als de door ons kantoor aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt

Geschillenregeling Advocatuur

de bij de Geschillencommissie Advocatuur gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen advocaten en cliënten

Reglement Geschillencommissie Advocatuur

het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd

### 2. DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn

1. het op constructieve wijze afhandelen van klachten van cliënten binnen een redelijk termijn
2. het opsporen van de oorzaak van klachten van cliënten
3. het behouden van goede relaties met cliënten
4. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening

### 3. INFORMEREN VAN DE CLIËNT

De advocaat

1. wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert
2. deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onopgeloste klachten voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur
3. meldt de cliënt dat het Reglement Geschillencommissie Advocatuur kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

### 4. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze ons kantoor benadert met een klacht wordt de betrokken advocaat daarvan in kennis gesteld.
2. De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan gesprekken tussen advocaat en cliënt bijwonen of, als advocaat of cliënt daarom vragen, buiten aanwezigheid van de advocaat met de cliënt spreken.
3. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
4. Geheimhouding is onder alle omstandigheden gewaarborgd.
5. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld kan de kwestie worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

### 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 wijze van indiening als
    - A. mondeling
    - B. schriftelijk
  - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
    - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat
    - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
    - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
    - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld wordt dit op het formulier vermeld.

### 6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De betrokken advocaat 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 betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de voortgang in het overleg met de cliënt over de klacht.

4. De klachtenfunctionaris ziet er op toe, dat de klacht binnen 4 weken is afgehandeld.
5. De klachtenfunctionaris geeft de cliënt schriftelijk bericht over de wijze waarop de klacht is afgehandeld c.q. beoordeeld.
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

## 7. ANALYSE VAN DE 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 aandeelhouders van KBS Advocaten N.V.
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse. Deze wordt binnen de aandeelhoudersvergadering besproken.
4. De klachtenfunctionaris doet als naar zijn mening daartoe aanleiding bestaat aan de aandeelhouders van KBS Advocaten N.V. aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

## 8. PREVENTIE

Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslissen de aandeelhouders 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.

Deze klachtenregeling is vastgesteld op 19 oktober 2004 en gewijzigd op 1 juli 2009.