

## **Klachtenregeling Poelmann van den Broek N.V.**

**Klachtenfunctionaris: Arjan Stuij. klachten@pvdb.nl**

### 1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

Klacht:

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat of andere medewerkers, door of namens de klant kenbaar gemaakt. Hiertoe behoren eveneens klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening.

Klager:

De klant of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Advocaat

De advocaat tegen wie de klacht gericht is.

Medewerker

De medewerker (niet-advocaat) tegen wie de klacht gericht is.

Klachtenregeling:

De door het bestuur vastgestelde regeling voor interne klachtbehandeling zoals opgenomen in dit document.

Klachtenfunctionaris:

De functionaris en zijn waarnemer aan wie de controle op de naleving van de klachtenregeling, het adviseren en begeleiden bij of het overnemen van de klachtbehandeling, de periodieke analyse en de rapportage van de klachten en het trainen en begeleiden van advocaten bij klachtbehandeling is opgedragen.

Secretariaat:

Het door het bestuur aangewezen secretariaat van de klachtenfunctionaris.

Klachtenregistratieformulier:

Het interne formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

### 2. DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van de klachten- en evaluatieregeling zijn

1. Het binnen redelijke termijn op een constructieve wijze afhandelen van klachten van klanten.
2. Behoud en verbetering van relaties met klanten door middel van goede klachtenbehandeling.
3. Advocaten en medewerkers trainen in en bijstaan bij klantgericht reageren op klachten.
4. Verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening door middel van analyseren en evalueren van de klacht en door het doen van aanbevelingen.

### 3. INFORMEREN VAN DE KLANT

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de klant voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

#### 4. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Wanneer een klant op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht, worden de advocaat respectievelijk de medewerker en de verantwoordelijke teamleider respectievelijk, indien de klacht betrekking heeft op een medewerker en geen betrekking heeft op de behandeling van een dossier, de facilitair manager daarvan direct in kennis gesteld. Tegelijkertijd wordt het secretariaat geïnformeerd. Klachten van algemene aard, dat wil zeggen klachten die zich niet richten tot een bepaalde advocaat of medewerker, worden direct aan het secretariaat doorgezonden.
2. Indien de klacht betrekking heeft op financiële aangelegenheden, informeert de advocaat tevens de administratie, respectievelijk, indien de klacht bij de administratie wordt ingediend, informeert de administratie de advocaat. De advocaat instrueert, na overleg met de teamleider, de administratie over het al dan niet of niet volledig voortzetten van het betalingsproces. Het secretariaat wordt hiervan in kennis gesteld.
3. De behandelend advocaat overhandigt binnen twee dagen na ontvangst van de klacht een afschrift aan de verantwoordelijke teamleider en het secretariaat, vergezeld van een door de advocaat ingevuld klachtenregistratieformulier en van een toelichting waarin de advocaat zijn zienswijze mededeelt.
4. Indien de klacht is gericht tot een medewerker en geen betrekking heeft op een dossier, vult de medewerker het klachtenregistratieformulier en stuurt het rechtstreeks door naar het secretariaat.
5. Indien de advocaat of de medewerker dit wenst kan het secretariaat dan wel de klachtenfunctionaris ondersteuning bieden bij het invullen van het registratieformulier.
6. De advocaat probeert, in overleg met de verantwoordelijke teamleider, samen met de klant tot een oplossing te komen. Als binnen 2 weken geen oplossing tot stand komt, wordt het secretariaat hierover schriftelijk geïnformeerd. Het secretariaat zorgt er vervolgens voor dat de klachtbehandeling wordt overgedragen aan de klachtenfunctionaris. Indien de klacht betrekking heeft op financiële aangelegenheden, brengt het secretariaat de administratie hiervan op de hoogte.
7. Van de overdracht van de behandeling van de klacht aan de klachtenfunctionaris wordt de klant door of namens de klachtenfunctionaris schriftelijk in kennis gesteld. De klachtenfunctionaris probeert vervolgens alsnog om samen met de advocaat respectievelijk de klant tot een aanvaardbare oplossing te komen.
8. In het geval als bedoeld in lid 4 wordt de klachtbehandeling direct aan de klachtenfunctionaris overgedragen.
9. Het resultaat van de klachtbehandeling wordt in het klachtenregistratieformulier vermeld. Vervolgens wordt het klachtenregistratieformulier door de betrokken advocaat, de medewerker respectievelijk de klachtenfunctionaris ondertekend. Tevens wordt de klant geïnformeerd en, in het geval geen regeling tot stand is gekomen, gewezen op andere mogelijkheden voor (verdere) klachtbehandeling.
10. Indien de klacht betrekking heeft op financiële aangelegenheden of gevolgen heeft voor het betalingsproces instrueert de advocaat in overleg met de teamleider na afhandeling van de klacht de administratie over de gevolgen voor het betalingsproces. Indien het betalingsproces

geheel of gedeeltelijk is opgeschort en geen regeling tot stand is gekomen, wordt het advies van de klachtenfunctionaris ingewonnen voordat het betalingsproces wordt hervat.

11. Van alle correspondentie over de klacht, waaronder het volledig ingevulde en ondertekenende klachtenregistratieformulier, wordt afschrift aan het secretariaat verstrekt ten behoeve van het klachtendossier.
12. De klachtenfunctionaris spreekt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een oordeel over uit de gegrondheid of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over de afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
13. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost worden door de meest gerede partij voorgelegd aan de gewone rechter.
14. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtenbehandeling geheimhouding in acht.