

## **Klachtenregeling AVIO advocaten B.V.: advocaten en bewindvoerders**

### Begripsomschrijving

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en 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;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht

### Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen [naam kantoor of advocaat] en de cliënt.
2. [Iedere advocaat van [naam kantoor] of De advocaat] draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling

### Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt 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. [naam kantoor of De advocaat] heeft [in de overeenkomst van opdracht] [via de algemene voorwaarden] opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan [rechtbank, bindend advies, arbitrage].

Een redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

### De interne klachtenprocedure

- Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken advocaat daarvan in kennis te worden gesteld. De betrokken advocaat pleegt direct overleg met de klachtenfunctionaris mr. R.G.J. Geurts.
- 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.
- Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
- De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

### Registratie en classificatie van de klacht

Zodra de klachtenfunctionaris de afhandeling van de klacht ter hand neemt, wordt door hem de klacht geregistreerd en geclassificeerd. Registratie vindt plaats door middel van het invullen van een klachtenregistratieformulier. Het ingevulde formulier wordt aan zowel de klager als aan de betrokken advocaat wordt verstrekt. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt dit aangetekend op het registratieformulier, waarna ondertekening door de klachtenfunctionaris en de betrokken advocaat volgt.

Klachten worden naar hun aard geclassificeerd volgens de volgende categorieën.

- Klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat.
- Klachten over juridisch inhoudelijke aspecten van de dienstverlening.
- Klachten over financiële aspecten van de dienstverlening.
- Klachten over praktijkvoering in het algemeen.

Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.

### Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling.

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

### Verantwoordelijkheden.

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### Klachtregistratie.

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Op grond van de analyse beslist het kantoor over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

### **Interne Klachtenregeling bewindvoerders WSNP**

#### Begripsomschrijving

##### Klacht

Een redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende het handelen of nalaten van de bewindvoerder, door of namens de schuldenaar, schuldeiser of overige belanghebbende kenbaar gemaakt. In dit geval wordt er onderscheid gemaakt tussen een zaakinhoudelijke klacht en een klacht gebaseerd op de gedragscode. Meer informatie hierover kunt u terug vinden op [www.bureauwsnp.nl/klacht](http://www.bureauwsnp.nl/klacht).

##### Klachtenfunctionaris

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

##### Doelstellingen

- Het vastleggen van een procedure om klachten van schuldenaar, schuldeiser of overige belanghebbende binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
- Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van schuldenaar, schuldeiser of overige belanghebbende vast te stellen.
- Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
- Medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten.
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

##### Informereren van schuldenaar, schuldeiser of overige belanghebbende

De bewindvoerder wijst schuldenaar, schuldeiser of overige belanghebbende erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert

##### De interne klachtenprocedure

Wanneer een schuldenaar, schuldeiser of overige belanghebbende op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken bewindvoerder daarvan in kennis te worden gesteld. De betrokken bewindvoerder pleegt direct overleg met de klachtenfunctionaris mr. G.

Hilberink. Zorg gedragen wordt voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd. De beslissing op de klacht wordt aan schuldenaar, schuldeiser of overige belanghebbende medegedeeld.

#### Registratie van de klacht

Zodra de klachtenfunctionaris de afhandeling van de klacht ter hand neemt, wordt door hem de klacht geregistreerd en geclassificeerd. Registratie vindt plaats door middel van het invullen van een klachtenregistratieformulier. Het ingevulde formulier wordt aan zowel de klager als aan de betrokken bewindvoerder verstrekt. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt dit aangetekend op het registratieformulier, waarna ondertekening door de klachtenfunctionaris en de betrokken bewindvoerder volgt.

#### Verantwoordelijkheden

De betrokken bewindvoerder c.q. de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht.

De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.

De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager en houdt het klachtendossier bij.

#### Analyse van de klachten

De klachtenfunctionaris zorgt voor een periodieke analyse van de afhandeling van klachten. Hij doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken. Maatregelen ter verbetering worden door de klachtenfunctionaris voorbereid en gepland en tijdens het overleg gepresenteerd.

Op grond van de analyse beslist het kantoor over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

#### Klachtenregeling Raad voor Rechtsbijstand

Indien en voor zover een ingediende klacht niet naar tevredenheid van klager wordt opgelost, dient klager op de Klachtenregeling bewindvoerders WSNP II van de Raad voor Rechtsbijstand te worden gewezen. Klager kan zijn klacht indienen bij de Raad voor Rechtsbijstand, waarna de klacht onderzocht zal worden door de klachtenadviescommissie van de Raad. De klachtenregeling van de Raad voor Rechtsbijstand is te vinden op de website van Bureau WSNP.

### **5.3.1. Gebruik klachtenregeling**

De interne klachtenregeling staat niet op de website vermeld. Aan cliënten of, ingeval van schuldsaneringszaken: schuldenaar, schuldeisers of overige belanghebbende dient slechts te worden medegedeeld dat in geval van ontevredenheid over de dienstverlening of de declaratie contact met de klachtenfunctionaris opgenomen moet worden. Deze kan dan de interne

klachtenregeling uitleggen. De regeling dient te worden gebruikt indien een klacht wordt ingediend. Op aanvraag kan de klager een exemplaar van de regeling ontvangen. Deze wordt niet standaard uitgereikt.

Het bij deze interne klachtenregeling behorende klachtenformulier maakt als **bijlage 7** deel uit van dit handboek.

#### **5.4. Cliënttevredenheidsonderzoek**

Eenmaal per zes maanden zal een mailing uitgaan naar 50 willekeurige cliënten in lopende zaken. Van deze 50 zaken zullen er tenminste 10 in het eindstadium verkeren. De cliënten krijgen een evaluatieformulier (**bijlage 8**) toegezonden met het verzoek dit al dan niet anoniem in te vullen en te retourneren. Hiertoe zal tevens een voorgefrankeerde enveloppe worden bijgesloten. Het onderzoek wordt steeds in maart/april en in september/oktober gehouden, voor het eerst in maart 2007, en zal worden verzorgd door de kantoormanager. Eenmaal per twee jaar zal het cliënttevredenheidsonderzoek zelf worden geëvalueerd om te bezien of het onderzoek moet worden aangepast.

Het doel van het cliënttevredenheidsonderzoek is te achterhalen in hoeverre cliënten content zijn over de dienstverlening, zodat deze waar nodig verbeterd kan worden. Na iedere evaluatieronde zal de kantoormanager de bevindingen in kaart brengen en eventuele verbeterpunten met de overige advocaten bespreken.