

KLACHTENREGELING BLACKBIRD ADVOCATUUR

Artikel 1. Begripsomschrijving

Blackbird Advocatuur: Blackbird Advocatuur is de handelsnaam van een eenmanszaak, gedreven door mr. R.J.G. Ensink, die individueel voor eigen rekening en risico een advocatenpraktijk voert. Opdrachten met cliënten worden tussen mr. R.J.G. Ensink (hierna: “de advocaat”) en de cliënt individueel gesloten.

Cliënt: degene die opdracht verstrekt tot verlening van rechtsbijstand, welke opdracht door de advocaat wordt aanvaard.

Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klacht: elk redelijkerwijs als zodanig aan te merken mondeling of schriftelijk gedane uittaling van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat, door of namens de klager kenbaar gemaakt.

Klachtenprocedure: de gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de bij Blackbird Advocatuur gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenregistratieformulier: een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgestelde procedure.

Artikel 2. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen.
3. behoud en verbetering van bestaande relaties met cliënten door middel van een goede klachtenregeling.
4. medewerkers (niet in loondienst, derhalve externe ondersteuning) te trainen in cliëntgericht reageren op klachten.
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

Artikel 3. Informeren van de cliënt

1. 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. De advocaat wijst de cliënt erop dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Zeeland-West-Brabant.

Artikel 4. De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een klager op enigerlei wijze Blackbird Advocatuur benadert met een klacht over de advocaat, dan wordt de klacht door de advocaat geregistreerd.
2. De advocaat tracht samen met de klager tot een oplossing te komen.
3. Indien de klager dit wenst, kan een externe klachtenfunctionaris geraadpleegd worden.
4. De advocaat 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.
5. De geheimhouding zoals die ten aanzien van advocaten geldt, dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
6. De beslissing op de klacht wordt door de betrokken advocaat schriftelijk aan de cliënt medegedeeld.
7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de advocaat het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

8. Wanneer de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, wordt de cliënt gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Zeeland-West-Brabant. In het geval van een klacht over de hoogte van een declaratie, wordt gewezen op de mogelijkheid om de declaratie ter begroting voor te leggen aan de civiele rechter van de rechtbank Zeeland-West-Brabant, te Breda.

Artikel 5. Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier, hieronder in model bijgevoegd.
2. Blackbird Advocatuur registreert en classificeert de klacht.
3. De klacht wordt geïnclassificeerd:
 - a. naar de wijze van indiening zoals mondeling/schriftelijk;
 - b. naar de aard van de klacht, volgens de onderstaande categorieën:
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door één van de advocaten;
 - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
 - IV. klachten over de praktijkvoering in het algemeen.
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld;
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt dit aangemerkt op het klachtenregistratieformulier.

Artikel 6. Verantwoordelijkheden

1. De advocaat en, de klachtenfunctionaris, voor zover die is ingeschakeld, zijn verantwoordelijk voor de behandeling en tijdige afhandeling van de klachten.
2. De advocaat is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. Voor zover een klachtenfunctionaris door de advocaat is ingeschakeld, houdt de betrokken klachtenfunctionaris de advocaat en de cliënt op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. De advocaat of de klachtenfunctionaris, indien deze is ingeschakeld, zorgt voor een schriftelijke reactie naar de klager.
5. Blackbird Advocatuur houdt het klachtendossier bij.
6. De advocaat en (indien van toepassing) de klachtenfunctionaris doet/doen tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Artikel 7. Analyse van klachten

1. Blackbird Advocatuur maakt van de afhandeling van klachten – voor zover aanwezig – jaarlijks in de maand januari een verslag.
2. Blackbird Advocatuur werkt op basis van die verslagen – voor zover aanwezig – jaarlijks in de maand januari een analyse uit.

Artikel 8. Preventieve actie

Op grond van de jaarlijkse analyse beslist Blackbird Advocatuur over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.