



Klachtenprocedure

Een klacht is elke negatieve reactie van een cliënt, een medewerker of een ander contactpersoon over ons product of onze dienstverlening in de ruimste zin des woords.

Artikel 1

Klachtencoördinator

Het kantoor heeft mevrouw mr. N. Köse-Albayrak als klachtencoördinator aangewezen. De taken van de klachtencoördinator zijn in deze procedure aangegeven

Artikel 2

Directe afhandeling van een klacht door de betrokken advocaat

- 2.1 De direct betrokken advocaat is verantwoordelijk voor de afhandeling van een klacht.
- 2.2 Hij/zij maakt aantekening van de klacht, waaruit duidelijk de zaak, de cliënt en de aard van de klacht blijkt en brengt dit onder de aandacht van degene de klachtencoördinator. Indien een klacht of ongenoegen wordt geuit, dient de betrokken advocaat direct te handelen, altijd na overleg met de klachtencoördinator.
- 2.3 De termijn waarbinnen een reactie naar de cliënt plaatsvindt is maximaal 3 dagen. In de reactie geeft de betrokken advocaat zijn/haar visie op de klacht weer en geeft aan of hij/zij de klacht terecht vindt.
- 2.4 Indien de betrokken advocaat de klacht terecht vindt, draagt hij/zij een oplossing richting de cliënt aan, zulks in overleg met de klachtencoördinator.
- 2.5 Ook wanneer een klacht niet direct kan worden opgelost, wordt contact opgenomen met de cliënt en gemeld dat de klacht in behandeling is. Tevens wordt aangegeven op welke termijn men terugkomt op de klacht.
- 2.6 Getracht wordt om in ieder geval uiterlijk binnen drie weken tot afhandeling van de klacht te komen.

Afhandeling van de klacht door de klachtencoördinator

- 2.7 Wanneer de betrokken advocaat de klacht van de cliënt onterecht vindt, ofwel met cliënt niet tot een genoegzame oplossing kan geraken, draagt hij/zij de klacht over aan de klachtencoördinator.
- 2.8 De klachtencoördinator stelt de cliënt op de hoogte van de overname van de klacht en deelt mede te zullen bemiddelen om alsnog tot een oplossing te geraken.
- 2.9 De klachtencoördinator gaat zowel met de betrokken advocaat als met de cliënt in gesprek, indien nodig, op het kantoor van Albayrak c.s. Advocaten.
- 2.10 De klachtencoördinator probeert de betrokken advocaat en de cliënt nader tot elkaar te brengen en voor beiden een genoegzame oplossing te zoeken.

Overdracht van de klacht aan de Geschillencommissie Advocatuur

- 2.11 Indien het de klachtencoördinator niet lukt om de klacht tot een genoegzame oplossing te brengen, verwijst zij de cliënt door naar de Geschillencommissie Advocatuur.
- 2.12 Zij stuurt de cliënt de brochure van de Geschillencommissie Advocatuur toe en brengt de cliënt onder de aandacht dat de klacht kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Artikel 3

Registratie klachten, fouten en verbetermogelijkheden

- 3.1 Alle opgemerkte klachten, fouten en verbetermogelijkheden geuit door cliënten en medewerkers worden door de meest betrokken advocaat vastgelegd in een schriftelijke notitie met als kop: "klacht/aanmerking van / inzake".
- 3.2 De advocaat vermeldt tevens de ondernomen of te ondernemen actie in deze notitie, na overleg met de klachtencoördinator.
- 3.3 Aansluitend zorgt de advocaat ervoor dat de notitie in het bezit komt van de klachtencoördinator.
- 3.4 De klachtencoördinator maakt een overzicht van alle soorten klachten/suggesties ten behoeve van het kwaliteitsoverleg/kantooroverleg.

Artikel 4

Bespreking/beraadslaging

- 4.1 De klachtencoördinator brengt de verschillende klachten of fouten aan de orde (indien betrokkene dat wenst, geanonimiseerd) in het kwaliteitsoverleg/kantooroverleg.
- 4.2 Het kantoor initieert onmiddellijk acties om structurele verbeteringen door te voeren en oplossingen te bespreken zodat de klachten en fouten in de toekomst voorkomen worden.

Artikel 5

Verwerking resultaten

- 5.1 De klachtencoördinator houdt de voortgang van verbeteracties/maatregelen ter voorkoming van de klachten en fouten bij en spreekt zo nodig de advocaten/medewerkers hierop aan.
- 5.2 De klachtencoördinator houdt eventuele neveneffecten van genomen maatregelen goed in de gaten.
- 5.3 De klachtencoördinator maakt een inschatting of aanvullende maatregelen noodzakelijk zijn, doet voorstellen voor die maatregelen en ziet toe op de uitvoering.

Artikel 6

Evaluëren en overzicht klachten

- 6.1 Het gehele overzicht van klachten, fouten en verbetermogelijkheden wordt periodiek in het kwaliteitsoverleg/kantooroverleg besproken, met daarbij de genomen verbeteracties.
- 6.2 De effecten van de uitgevoerde verbeteracties en maatregelen worden ook door het kantoor geëvalueerd.

* * *