

## **Kantoorklachtenregeling advocaten Klaverblad Rechtsbijstand Stichting**

Versie: 15 januari 2024

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

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, gedaan over de uitvoering van de gesloten rechtsbijstandverzekering en de kwaliteit van de dienstverlening, niet zijnde een klacht zoals 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.

### **Artikel 2 Toepassingsbereik**

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere zaak die door een advocaat in dienst van Klaverblad Rechtsbijstand Stichting, ter uitvoering van een bij Klaverblad Verzekeringen lopende rechtsbijstandverzekering, voor de cliënt is of wordt behandeld.
2. Deze kantoorklachtenregeling is niet van toepassing op het optreden van een advocaat in dienst van Klaverblad Rechtsbijstand Stichting, die uitsluitend voor de werkgever is opgetreden, onder wie de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 3 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.

### **Artikel 4 Informatie bij aanvang van de dienstverlening**

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt.
2. Voordat het dossier van de cliënt door hem in behandeling wordt genomen, wijst de advocaat de cliënt erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 jo artikel 2 lid 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de Deken van de Orde van Advocaten binnen het arrondissement Den Haag, of aan het Klachteninstituut voor Financiële Dienstverlening (KiFiD), of aan de Rechtbank Den Haag.

## **Artikel 5 Interne klachtenprocedure**

- a. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. H.J. Vermont, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.  
Indien mr. H.J. Vermont niet aanwezig of beschikbaar is of betrokken is geweest bij de behandeling van het dossier ten behoeve van de cliënt in de zin van artikel 2 lid 1 van deze kantoorklachtenregeling, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. J.C. Waardenburg die dan als klachtenfunctionaris optreedt.
- b. 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.
- c. Degene over wie is geklaagd, tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- d. De klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht af 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.
- e. 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.

## **Artikel 6 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.

## **Artikel 7 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 een 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.

## **Artikel 8 Klachtenregistratie**

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.