

KANTOORKLACHTENREGELING

IJzer Advocaten streeft naar hoogwaardige dienstverlening tegen een redelijke prijs. Bent u desondanks ontevreden over de totstandkoming van onze afspraken, de uitvoering van werkzaamheden of de aan u toegezonden declaratie? Dan verzoeken wij u vriendelijk contact met ons op te nemen en uw klacht aan ons kenbaar te maken. Overeenkomstig de procedure zoals vastgelegd in onderstaande Kantoorklachtenregeling IJzer Advocaten zullen wij uw klacht in behandeling nemen en streven wij ernaar uw klacht binnen een redelijke termijn op te lossen.

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

- *Kantoorklachtenregeling IJzer Advocaten / kantoorklachtenregeling*
dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de klachtenregeling als bedoeld in artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur, zoals gehanteerd door de Maatschap IJzer Advocaten, gevestigd aan de Berg en Dalseweg 122 te (6522 BW) Nijmegen, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Arnhem onder dossiernummer 68309636. De Maatschap IJzer Advocaten gebruikt onder meer de handelsnamen 'IJzer Advocaten', 'IJzer', 'ijzeradvocaten.nl' en 'www.ijzeradvocaten.nl';
- *klacht*
elke 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;
- *klager*
de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit;
- *klachtenprocedure*
de op het kantoor gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten;
- *klachtenfunctionaris*
de persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen;
- *klachtenregistratieformulier*
een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de kantoorklachtenregeling vastgelegde procedure;
- *Geschillencommissie Advocatuur*
de commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar het kantoor betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar prijs-/ kwaliteitsgeschillen kunnen worden aanhangig gemaakt als de door het kantoor aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt;
- *Geschillenregeling Advocatuur*
de bij de Geschillencommissie Advocatuur gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen advocaten en cliënten;
- *Reglement Geschillencommissie Advocatuur*
het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd.

Artikel 2. Toepassingsbereik

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen IJzer Advocaten en de cliënt.
- 2.2 Iedere advocaat van IJzer Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3. Doelstellingen

- 3.1 De doelstellingen van deze kantoorklachtenregeling zijn:
- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen 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 trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
 - e. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

Artikel 4. Informeren van de cliënt bij aanvang dienstverlening

- 4.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt via de internetpagina van IJzer Advocaten, <https://www.ijzeradvocaten.nl>. De advocaat wijst de cliënt voor of tijdens het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 4.2 IJzer Advocaten heeft in de overeenkomst van opdracht en 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.
- 4.3 Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur. De advocaat deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.
- 4.4 De advocaat meldt de cliënt dat het Reglement Geschillencommissie Advocatuur kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Artikel 5. Interne klachtenprocedure

- 5.1 Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de heer mr. M.J. (Mark) Wagemans, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris, tenzij de klacht is gericht tegen mr. Wagemans. In dat geval treedt de heer mr. A.M. (Anton) Smetsers op als klachtenfunctionaris.
- 5.2 De klachtenfunctionaris stelt de advocaat over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en de advocaat over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 5.3 De advocaat over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na raadpleging of tussenkomst van de klachtenfunctionaris. De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
- 5.4 De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling. 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.
- 5.5 Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- 5.6 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de cliënt medegedeeld, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 5.7 Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.
- 5.8 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en de advocaat over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht en het klachtenregistratieformulier.

Artikel 6. Registratie en classificatie van de klacht

- 6.1 Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
- 6.2 De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht en is verantwoordelijk voor de volledige invulling van het klachtenregistratieformulier. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.
- 6.3 De klacht wordt geclassificeerd:
- naar wijze van indiening als:

- a. mondeling;
- b. schriftelijk;
- naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
 - I. klachten over de werkwijze van c.q. bejegening door de advocaat;
 - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
 - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen.

6.4 Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.

Artikel 7. Analyse van de klachten

- 7.1 De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
- 7.2 De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit.
- 7.3 De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
- 7.4 De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Artikel 8. Intern bespreken

- 8.1 Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken.
- 8.2 Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
- 8.3 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

Artikel 9. Preventieve actie

- 9.1 Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist het kantoor over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
- 9.2 De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de kantoorvergadering.