



Klachtenregeling van IDLegal

1. Begripsomschrijvingen

1.1 In deze klachtenregeling van IDLegal 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 tussen de cliënt en IDLegal, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie.

klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.

klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

klachtenregistratieformulier: een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling 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.

1.2 Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen IDLegal en de cliënt.

1.3 De advocaat draagt zorg voor een klachtafhandeling conform deze klachtenregeling van IDLegal.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van deze klachtenregeling zijn:

(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) het behoud en de verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;

(d) indien en voor zover van toepassing, het trainen van medewerkers in cliëntgericht reageren op klachten, en

(e) het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informereren van de cliënt bij aanvang dienstverlening

3.1 Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van IDLegal (www.idlegal.nl). De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

3.2 In de Algemene Voorwaarden van IDLegal is bepaald en in de overeenkomst van opdracht is expliciet opgenomen dat zowel de cliënt als IDLegal de mogelijkheid heeft om een klacht, die na behandeling conform deze klachtenregeling niet is opgelost, ter verkrijging van een bindende uitspraak voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

3.3 In de Algemene Voorwaarden van IDLegal en in de overeenkomst van opdracht met de cliënt, zal de cliënt erop worden gewezen dat het Reglement Geschillencommissie

Advocatuur kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

4. De interne klachtenprocedure

4.1 Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. I. Driehuis, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

4.2 De klachtenfunctionaris stelt de advocaat over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en de betrokken advocaat in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

4.3 De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

4.4 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen 4 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.

4.5 De klachtenfunctionaris stelt de klager en de betrokken advocaat schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

4.6 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen de klager, de klachtenfunctionaris en de betrokken advocaat het oordeel over de gegrondheid van de klacht dat is neergelegd in het klachtenregistratieformulier.

4.7 Indien de klacht niet tot tevredenheid kan worden afgehandeld, zal de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

4.8 Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.

4.9 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

5. Registratie en classificatie van de klacht

5.1 Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.

5.2 De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht naar de volgende onderwerpen:

(a) klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat;

(b) klachten over juridisch inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;

(c) klachten over financiële aspecten van de dienstverlening en

(d) klachten over de praktijkvoering in het algemeen.

5.3 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen de cliënt, de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier waarin het oordeel over de gegrondheid van de klacht en de overeengekomen wijze van afhandeling van de klacht is neergelegd.

6. Verantwoordelijkheden

6.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en tijdige afhandeling van de klacht.

6.2 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.

6.3 De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van contact met de cliënt en een mogelijke oplossing.

6.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

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.

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.

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.