

KANTOORKLACHTENREGELING WRE ADVOCATUUR

(versie januari 2021)

Deze kantoorklachtenregeling beoogt duidelijk te maken hoe cliënten van WRE Advocatuur B.V. een klacht kunnen indienen over het functioneren van WRE Advocatuur B.V. en/of de met haar kantoor verbonden dienstverleners (hierna "WRE") en hoe WRE met die klachten zal omgaan ter verbetering van haar dienstverlening.

Informatie en kenbaarheid.

Naar deze klachtenregeling wordt verwezen in het kader van het aannemen van de opdracht en in de toepasselijke algemene voorwaarden van WRE. De vigerende klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van WRE.

Doelstelling: optimale dienstverlening.

Voorop staat steeds dat WRE ernaar streeft dat haar cliënten tevreden zijn met de verleende diensten voor overeengekomen tarieven. Als er vragen of opmerkingen zijn over de diensten of te tarieven, dan kan de cliënt WRE steeds benaderen voor oplossingen in goed overleg en zonder formele toepassing van deze klachtprocedure.

Met deze kantoorklachtenregeling beoogt WRE in het bijzonder:

- a. het bieden van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het bieden van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. het behoud en verbetering van relaties door adequate klachtbehandeling;
- d. het trainen van dienstverleners van WRE om cliëntgericht te reageren op klachten;
- e. het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening door adequate klachtbehandeling en klachtanalyse.

Procedure – indiening van klachten.

Het indienen van een klacht door de cliënt geschiedt schriftelijk of mondeling en vereist een korte omschrijving van de klacht met vermelding van de betrokken dienstverlener van WRE. Klachten worden gericht aan de klachtenfunctionaris van WRE. Klachten die niet voldoen aan deze basiseisen zijn te onbepaald en worden niet als klacht in behandeling genomen.

De klachtenfunctionaris stemt een ontvangen klacht af met de verantwoordelijk advocaat, die vervolgens -samen met de klachtenfunctionaris en in overleg met de cliënt- de klacht op de kortst mogelijke termijn zal trachten op te lossen.

De klachtenfunctionaris biedt de klager en degene over wie wordt geklaagd voldoende gelegenheid om een toelichting te geven op de klacht.

De klachtbehandeling geschiedt vertrouwelijk en wordt niet openbaar gemaakt, maar laat steeds onverlet dat WRE het prudent kan achten om een klacht aan te melden bij haar verzekeraar. Van eventuele meldingen aan de verzekeraar zal WRE geen mededeling doen aan de betreffende cliënt.

Voor indiening van een klacht en de interne behandeling daarvan door de klachtenfunctionaris en de betrokken dienstverlener van WRE worden aan de cliënt geen kosten in rekening gebracht. Omgekeerd draagt de cliënt de kosten en lasten die aan zijn kant aan de indiening en behandeling van een klacht kunnen zijn verbonden, tenzij partijen een nadere regeling treffen.

Als een klacht niet naar tevredenheid van cliënt kan worden opgelost, dan kunnen partijen afspreken om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. In dat geval maken partijen duidelijke afspraken over de daaraan verbonden kosten.

Oplossingsgerichtheid en aanbevelingen.

De klachtenfunctionaris en de betrokken advocaat behandelen elke klacht met zorg en stellen zich steeds oplossingsgericht en klantvriendelijk naar de cliënt toe op.

Als een klacht niet binnen een redelijke termijn is opgelost, dan zal de klachtenfunctionaris de klager en de betrokken verantwoordelijk advocaat schriftelijk en met redenen omkleed informeren over zijn bevindingen. Als hij dat gewenst vindt, kan de klachtenfunctionaris aanbevelingen doen, bijvoorbeeld ter verwijzing van het geschil naar de rechter of de Geschillencommissie Advocatuur.

Als een klacht niet wordt opgelost.

Als behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing leidt, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam, tenzij partijen gezamenlijk een ander forum aanwijzen, zoals de Geschillencommissie Advocatuur.

De behandeling van een klacht of het doen van een aanbeveling over een klacht door de klachtenfunctionaris vormt geen erkenning van aansprakelijkheid van of namens WRE.

Klachtenfunctionaris

Als klachtenfunctionaris van WRE fungeert het bestuur of een externe advocaat die door het bestuur van WRE kan aanwijzen. De klachtenfunctionaris acteert niet als arbiter of bindend adviseur.

Interne registratie en classificatie

In verband met de interne doelstellingen van deze kantoorklachtenregeling, registreert en classificeert de klachtenfunctionaris de klacht via een klachtenregistratieformulier volgens van een of meer onderstaande categorieën:

- a. klachten over de werkwijze van/bejegening door de dienstverlener;
- b. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
- c. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
- d. klachten over praktijkvoering in het algemeen.

De klachtenfunctionaris zorgt voor volledige invulling van het klachtenregistratieformulier en houdt per klacht een klachtdossier bij.

Als de klacht naar tevredenheid van de cliënt is opgelost, dan zullen de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier daarvoor tekenen.

Analyse en aanbevelingen

De klachtenfunctionaris analyseert en rapporteert vertrouwelijk, voor louter interne kantoordoeleinden ten behoeve van verbetering van dienstverlening door WRE, periodiek over het aantal klachten, de aard daarvan, de betrokkenen en de wijze van afhandeling.

De klachtenfunctionaris doet zo nodig aanbevelingen aan het bestuur van WRE om nieuwe klachten te voorkomen en om interne procedures te verbeteren. Zo nodig worden onmiddellijk maatregelen ter verbetering voorbereid en ingevoerd.

Informatie en suggesties

Voor nadere informatie over deze klachtenregeling kunt u terecht bij WRE Advocatuur B.V., Antonio Vivaldistraat 66, 1083 HP Amsterdam. (edo.smid@wre-advocatuur.nl)
