

KLACHTENPROTOCOL BEER ADVOCATEN

versie 1 februari 2024

1. DOELSTELLINGEN VAN KLACHTENPROTOCOL

Dit klachtenprotocol heeft ten doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de aanleiding tot klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van optimale klachtenbehandeling;
- het trainen van medewerkers om cliëntgericht te reageren op klachten;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en -analyse.

2. INFORMEREN VAN CLIËNT

De advocaat wijst de cliënt erop dat Beer advocaten een klachtenprotocol hanteert en deelt mee op welke wijze kennis kan worden genomen van de inhoud van deze regeling.

3. INTERNE PROCEDURE

De interne procedure ziet er als volgt uit:

- als een cliënt op enigerlei wijze Beer advocaten benadert met een klacht, dan worden de betrokken advocaat en klachtenfunctionaris daarover geïnformeerd;
- de betrokken advocaat respectievelijk klachtenfunctionaris draagt zorg voor een zorgvuldige behandeling van de klacht op basis van het klachtenprotocol;
- de betrokken advocaat probeert samen met de cliënt tot een oplossing te komen nadat de advocaat de klachtenfunctionaris heeft geraadpleegd;
- de beslissing over de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld door de klachtenfunctionaris;
- als de klacht niet tot tevredenheid van de cliënt kan worden afgehandeld, wordt de cliënt door de klachtenfunctionaris gewezen op de mogelijkheid de kwestie voor te leggen aan de Deken van de Amsterdamse Orde van Advocaten (via deze [link](#)), terwijl in bepaalde gevallen kan worden gewezen op andere wijzen van conflictoplossing, zoals inschakeling van de Ombudsman van de LSA (via deze [link](#));
- wanneer de cliënt stelt schade te hebben geleden of de klachtenfunctionaris vermoedt dat sprake is schadeveroorzakend handelen (dan wel nalaten) van de betrokken advocaat, zal door de klachtenfunctionaris daarvan melding worden gedaan aan de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Beer advocaten.

4. REGISTRATIE VAN KLACHTEN

Alle klachten worden geregistreerd door de klachtenfunctionaris. Daarbij kan onderscheid worden gemaakt naar wijze van indiening (mondeling of schriftelijk) en aard van de klacht (klachten over werkwijze van of bejegening door de advocaat, klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening, klachten over financiële aspecten van de dienstverlening, klachten over de praktijkvoering in het algemeen, et cetera).

5. VERANTWOORDELIJKHEDEN

De betrokken advocaat en klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht. De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de afhandeling van de klacht. De klacht dient in beginsel binnen vier weken door Beer advocaten afgehandeld te zijn. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de reactie aan de klager. De klachtenfunctionaris houdt een klachtenregistratie bij.

6. ANALYSE VAN KLACHTEN

De klachtenfunctionaris verzamelt de jaarlijks ingediende klachten, analyseert deze en doet daarvan verslag tijdens een vergadering. De klachtenfunctionaris doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en verbetering van procedures. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist Beer advocaten over maatregelen ter voorkoming van klachten en maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

7. SLOT

Tot de toepasselijkheid van het klachtenprotocol is op 1 februari door de aandeelhouders van Beer advocaten besloten.