

Klachtenprocedure Tijssen & Saes advocaten

Algemeen

- In het belang van een correcte en efficiënte afhandeling van de klachten op ons kantoor, is een klachtenprocedure opgesteld. Wanneer een cliënt een klacht heeft wordt hij op deze procedure gewezen.
- Een klacht is elke negatieve reactie van een cliënt, een medewerker of een andere contactpersoon over ons product of onze dienstverlening in de ruimste zin.
- Het kantoor heeft mrs. Tijssen en/of Saes als klachtencoördinator aangewezen. De taken van de klachtencoördinator zijn in deze procedure aangegeven. Verwezen wordt naar bijlage 5.3.

Directe afhandeling van een klacht

- De direct betrokken advocaat is verantwoordelijk voor de afhandeling van een klacht.
- Hij/zij maakt aantekening van de klacht, waaruit duidelijk de zaak, de cliënt en de aard van de klacht blijkt en brengt dit onder de aandacht van degene die verantwoordelijk is voor de zaak.
- Indien een klacht of ongenoegen wordt geuit, dient de betrokken advocaat direct te handelen, altijd na overleg met de klachtencoördinator.
- De termijn waarbinnen een reactie naar de cliënt plaatsvindt is zo spoedig mogelijk.
- Ook wanneer een klacht niet direct kan worden opgelost, wordt direct contact opgenomen met de cliënt en gemeld dat de klacht in behandeling is. Tevens wordt aangegeven op welke termijn men terugkomt op de klacht.

Registratie klachten, fouten en verbetermogelijkheden

- Alle opgemerkte klachten, fouten en verbetermogelijkheden geuit door cliënten en medewerkers worden door de meest betrokken advocaat vastgelegd in een schriftelijke notitie met als kop: "klacht/aanmerking van / inzake".
- De advocaat vermeldt tevens de ondernomen of te ondernemen actie in deze notitie, na overleg met de klachtencoördinator.
- Aansluitend zorgt de advocaat ervoor dat de notitie in het bezit komt van de klachtencoördinator.
- De klachtencoördinator maakt een overzicht van alle soorten klachten/suggesties ten behoeve van het kwaliteitsoverleg/kantooroverleg.

Bespreken

- De klachtencoördinator brengt de verschillende klachten of fouten aan de orde (indien betrokkene dat wenst, geanonimiseerd) in het kwaliteitsoverleg/kantooroverleg.
- Het kantoor initieert onmiddellijk acties om structurele verbeteringen door te voeren en oplossingen te bespreken zodat de klachten en fouten in de toekomst voorkomen worden.

Resultaten

- De klachtencoördinator houdt de voortgang van verbeteracties /maatregelen ter voorkoming van de klachten en fouten bij en spreekt zo nodig de advocaten hierop aan.

- De klachtencoördinator houdt eventuele neveneffecten van genomen maatregelen goed in de gaten.
- De klachtencoördinator maakt een inschatting of aanvullende maatregelen noodzakelijk zijn, doet voorstellen voor die maatregelen en ziet toe op de uitvoering.

Evalueren en overzicht klachten

- Het gehele overzicht van klachten, fouten en verbetermogelijkheden wordt periodiek in het kwaliteitsoverleg/kantooroverleg besproken, met daarbij de genomen verbeteracties.
- De effecten van de uitgevoerde verbeteracties en maatregelen worden ook door het kantoor geëvalueerd.
- Indien echter een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, wordt de cliënt medegedeeld, dat hij/zij zich kan wenden tot de Deken van het Arrondissement Roermond, en/of in voorkomend geval tot een klachtenfunctionaris van de specialistenvereniging, maar ook dat deze zich tevens kan wenden tot een derde voor het vragen van een second opinion.

Evaluëren en overzicht klachten

- Het gehele overzicht van klachten, fouten en verbetermogelijkheden wordt periodiek in het kwaliteitsoverleg/kantooroverleg besproken, met daarbij de genomen verbeteracties.
- De effecten van de uitgevoerde verbeteracties en maatregelen worden ook door het kantoor geëvalueerd.
- Indien echter een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, wordt de cliënt medegedeeld, dat hij/zij zich kan wenden tot de deken van het arrondissement Roermond, echter dat deze zich ook kan wenden tot een derde voor het vragen van een second opinion.

