

Klachtenregeling rondom behandeling juridische dossiers

Status van de regeling

In algemene zin geldt de in het artikel 11 van de Algemene Voorwaarden benoemde klachtenregeling. Voor wat betreft de behandeling van de juridische dossiers binnen de BV geldt echter onderstaande regeling.

Artikel 1 Begripsomschrijving

- Klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de jurist, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt
- Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit
- Klachtenprocedure: de procedure die gevolgd wordt aan de hand van deze interne klachtenregeling
- Klachtenregeling: dit document
- Klachtenfunctionaris: het Hoofd Juridische Zaken van ACP Legal & Services BV is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn en 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. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse

Artikel 3 Informatie vooraf

- bij aanvang van de dienstverlening wordt cliënt gewezen op deze klachtenregeling
- de klachtenregeling is openbaar

Artikel 4 Interne klachtenregeling

- indien een cliënt een klacht heeft over een jurist van ACP Legal & Services, wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris
- de klachtenfunctionaris stelt de jurist waarover geklaagd wordt in kennis van de klacht.
- de betrokken jurist tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
- de betrokken jurist respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
- de beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld

Artikel 5 Geheimhouding en kosteloze klachtenbehandeling

- geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd
- de klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht

Artikel 6 Verantwoordelijkheden

- de betrokken jurist en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten
- de betrokken jurist houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht
- de klacht dient binnen vier weken afgehandeld te zijn, tenzij de klachtenfunctionaris aan klager de mededeling doet dat wordt afgeweken van deze termijn. Deze mededelingen moet met opgave van redenen zijn en er dient een nieuwe termijn voor afhandeling van de klacht te worden genoemd
- de klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager

- de klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij

Artikel 7 Klachtregistratie

- de klachtfunctionaris registreert de klacht met daarbij het onderwerp van de klacht
- de klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit aan het bestuur van ACP Legal & Services BV over de afhandeling van klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures
- eenmaal per jaar worden de verslagen en aanbevelingen besproken met het bestuur van ACP Legal & Services BV en ter besluitvorming voorgelegd.