

## KLACHTENREGLEMENT WIRE

### 1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

**Klacht:** een schriftelijke uitlating van ongenoegen, door de cliënt of diens vertegenwoordiger als zodanig kenbaar gemaakt tegen een bij WIRE aangesloten advocaat

**Klager:** de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit

**Klachtenfunctionaris:** een door het kantoor aangewezen onafhankelijke derde die belast is met de registratie, afhandeling en analyse van de geuite klachten

WIRE klachtenreglement: het onderhavige reglement

### 2. DOELSTELLING

De doelstelling van het WIRE klachtenreglement is:

- 1 het vastleggen van een procedure om op klachten van cliënten binnen zo kort mogelijke termijn op een constructieve wijze te reageren;
- 2 het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- 3 behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- 4 de bij WIRE aangesloten advocaten adviseren bij cliëntgericht reageren op klachten;
- 5 verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

### 3. DE PROCEDURE

- 1 WIRE wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert. In de van toepassing zijnde algemene voorwaarden wordt expliciet melding gemaakt van deze regeling.
- 2 Een cliënt kan een klacht indienen over het optreden van de behandelend advocaat ("de advocaat"). De indiening van de klacht gebeurt schriftelijk of per e-mail bij de advocaat dan wel – naar keuze van de cliënt- bij de klachtenfunctionaris van WIRE. De advocaat, dan wel de klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee werkdagen en geeft daarbij de klager informatie over de interne klachtenprocedure. De klachtenfunctionaris stelt de betrokken advocaat, wanneer de klacht rechtstreeks wordt ingediend, in kennis van de klacht.
- 3 De betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris bepalen in onderling overleg wie contact zoekt met de betrokken klager en op welke wijze de klacht verder met de klager wordt doorgesproken en wordt afgehandeld. Het uitgangspunt is steeds dat de klager tevreden wordt gesteld en een oplossing wordt gecreëerd .
- 4 Indien de klachtenfunctionaris ingevolge het vorig lid contact zocht met de betrokken klager, stelt deze klager na bestudering van het dossier in de gelegenheid de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten. De advocaat wordt verzocht te reageren op deze toelichting.
- 5 Indien tussen de klachtenfunctionaris en de cliënt een bespreking plaatsvindt, is de advocaat daarbij op verzoek van de klachtenfunctionaris of de cliënt aanwezig, behoudens wanneer de cliënt daartegen bezwaar maakt.

# w | i | r | e

6 De klachtenfunctionaris beantwoordt de klacht uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, dan wel, in voorkomend geval, 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke toelichting dan wel, in voorkomend geval, uiterlijk 10 werkdagen nadat een bespreking over de klacht heeft plaatsgevonden.

7 De afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk, binnen een termijn van een maand, waarbij afzonderlijke aspecten afzonderlijk worden beantwoord en gemotiveerd. Hierbij wordt ook gewezen op de externe klachtenregeling(en) (zie onder 11).

8 De betrokken advocaat dan wel klachtenfunctionaris zorgt voor een schriftelijke, nauwkeurige vastlegging van de met de klager gemaakte afspraken.

9 Ook indien de klacht alsnog tot tevredenheid van de klager wordt opgelost dienen de met de klager gemaakte afspraken nauwkeurig en schriftelijk te worden vastgelegd.

10 Indien de klachtenbehandeling niet tot een oplossing leidt, leggen betrokkenen de klacht voor aan de deken van het arrondissement waarin de advocaat is gevestigd.

## **4. REGISTRATIE VAN DE KLACHT**

1 Een kopie van de schriftelijke afhandeling van de klacht wordt 1 jaar bewaard.

2 Jaarlijks rapporteert de klachtenfunctionaris aan de bij WIRE aangesloten advocaten. De klachtenfunctionaris doet, wanneer daartoe aanleiding bestaat, aanbevelingen aan de bij WIRE aangesloten advocaten.

## **5. BENOEMING KLACHTENFUNCTIONARIS**

1 Door de bij WIRE aangesloten advocaten is mr. M.C. van Leyenhorst benoemd als onafhankelijk en extern klachtenfunctionaris.

2 Voor klachten tegen de klachtenfunctionaris treedt een vervanger van haar op. De vervanger dient een partner te zijn van WIRE en wordt aangewezen door de directie van WIRE.