

KWALITEITSVERBETERING / KLACHTENBEHANDELING¹

- **Klachtencoördinator**

Het kantoor heeft een onafhankelijke derde als klachtencoördinator aangewezen, te weten dhr. mr. Esat Sengül van het kantoor Advocatenkantoor ARC Legal te Kampen. De taken van de klachtencoördinator zijn in deze procedure aangegeven.

- **Directe afhandeling van een klacht**

- De advocaat is zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van een klacht.
- Hij 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 maximaal 48 uur.
- 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**

- Indien een klacht door een cliënt wordt geuit wordt deze door de advocaat vastgelegd in een klachtenformulier. Deze wordt aan het dossier toegevoegd.
- De advocaat vermeldt tevens de ondernomen of de 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.

- **Bespreken**

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

- **Resultaten**

¹ Zie bijlage 3: Klachtenformulier

- De klachtencoördinator houdt de voortgang van verbeteracties/maatregelen ter voorkoming van de klachten en fouten bij en spreekt zo nodig de advocaat hierop aan.
- De klachtencoördinator houdt eventuele neveneffecten van genomen maatregelen goed in de gaten.
- De klachtencoördinator maakt een inschatting of aanvullende maatregelen van de 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 besproken, met daarbij de genomen verbeteracties.
 - De effecten van de uitgevoerde verbeteracties en maatregelen worden ook door het kantoor geëvalueerd.