



Klachtenregeling van IDLegal

1. Begripsomschrijvingen en toepassingsbereik

1.1 In deze klachtenregeling van IDLegal wordt verstaan onder:

klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht tussen de cliënt en IDLegal, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht zoals bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.

klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.

klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

klachtregistratieformulier: het door de klachtenfunctionaris te gebruiken formulier voor de registratie van een klacht.

1.2 Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen IDLegal en de cliënt.

1.3 De advocaat draagt zorg voor een klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van deze klachtenregeling zijn:

(a) het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;

(b) het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;

(c) het behoud en de verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;

(d) indien en voor zover van toepassing, het trainen van medewerkers in cliëntgericht reageren op klachten, en

(e) het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informeren van de cliënt bij aanvang dienstverlening

3.1 Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van IDLegal (www.idlegal.nl). De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

3.2 IDLegal heeft in de algemene voorwaarden van IDLegal opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht, die na behandeling niet is opgelost, kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

3.3 Klachten zoals bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, zullen in eerste aanleg uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag.

4. De interne klachtprocedure

4.1 Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.

4.2 Ingevolge artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur mag een advocaat die zelfstandig zijn praktijk uitoefent, niet belast zijn met de afhandeling van klachten van cliënten over zijn eigen praktijkuitoefening. In dergelijke gevallen dient een externe advocaat als klachtenfunctionaris te worden aangewezen. Om die reden heeft IDLegal mr. Jorieke van Strijen (van Habraken Rutten) als klachtenfunctionaris aangewezen. IDLegal zal een eventuele klacht naar haar doorsturen.

4.3 De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

4.4 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

4.5 De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen 4 weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

4.6 De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

4.7 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

4.8 Indien de klacht niet tot tevredenheid kan worden afgehandeld, kan de cliënt of IDLegal de klacht voorleggen aan de bevoegde rechter te Den Haag conform artikel 12 van de Algemene voorwaarden van IDLegal.

5. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

5.1 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

5.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

6. Verantwoordelijkheden

6.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en tijdige afhandeling van de klacht.

6.2 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtregistratieformulier.

6.3 Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van contact met de cliënt en een mogelijke oplossing.

6.4 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

6.5 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

7. Klachtregistratie

7.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp in het klachtregistratieformulier.

7.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

7.3 De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

7.4 Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en aanbevelingen van de klachtenfunctionaris besproken en ter besluitvorming voorgelegd.