

Klachtenreglement LIPS Incasso Advocaten B.V.

Het advocatenkantoor streeft ernaar dat cliënten tevreden zijn over de dienstverlening van de advocaten en zorgt ervoor dat klachten op een zorgvuldige en behoorlijke manier worden behandeld.

1. Interne klachtenregeling

Het kantoor staat open voor klachten van cliënten. Als uitgangspunt heeft te gelden dat de direct betrokken advocaat op de eerste plaats verantwoordelijk is voor een juiste afhandeling van een klacht. De advocaat 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. Alle aantekeningen met betrekking tot de klacht worden gemaakt op een speciaal daartoe bestemd klachtenformulier waarop ook wordt aangegeven op welke wijze de klacht is opgelost. De advocaat informeert de klachtencoördinator direct over het bestaan van een klacht, en probeert de klacht binnen 24 uur op te lossen. Wanneer de klacht niet direct kan worden opgelost, neemt de advocaat of de klachtencoördinator contact op met de cliënt en meldt dat de klacht in behandeling is.

Alle klachtenformulieren worden zorgvuldig bewaard in een speciaal daarvoor bestemde map. Tijdens de intervisie op kantoor worden klachten ook besproken en worden door de advocaten oplossingen aangedragen om de klachten in de toekomst te voorkomen. De oplossing waarover tijdens de intervisie overeenstemming wordt bereikt, wordt omgezet naar beleid. Hierop wordt eventueel het kantoorhandboek aangepast.

2. Klachtencoördinator

Het kantoor heeft mr. *R.A.G. Lips* als klachtencoördinator aangewezen. De klachtencoördinator heeft een actieve rol in de behandeling en afwikkeling van klachten en zorgt ervoor dat tijdens de intervisie de klachten worden besproken. Waar mogelijk neemt de klachtencoördinator ook het initiatief tot het aandragen en formuleren van oplossingen ter voorkoming van klachten. Voorts zorgt de klachtencoördinator ervoor dat de afgesproken oplossingen c.q. verbeteringen worden omgezet in beleid en dat de advocaten hier uitvoering aan geven.

3. Evalueren klachten

Regelmatig worden de binnengekomen klachten en de afhandeling hiervan geëvalueerd tijdens het kantooroverleg. De klachtencoördinator neemt daartoe het initiatief.

4. Informatie klachtenregeling

Cliënten worden actief geïnformeerd over het bestaan een interne klachtenregeling. De advocaat besteedt hieraan aandacht tijdens het intakegesprek, en als bijlage bij de intake- en opdrachtbevestiging wordt de informatie over deze klachtenregeling gevoegd.

5. Klanttevredenheidsonderzoek

Het kantoor meet periodiek de tevredenheid/waardering van cliënten over de dienstverlening van de advocaten. Daartoe maakt het kantoor gebruik van een evaluatieformulier dat door de advocaten wordt meegestuurd bij de afsluitingsbrief. Op basis van de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek treft het kantoor maatregelen ter verbetering van de tevredenheid. Het kantoor evalueert de wijze waarop de cliënttevredenheid wordt gemeten en neemt zo nodig maatregelen ter verbetering.



