

Vos Lammers & De Kock Advocaten hecht grote waarde aan de tevredenheid van onze cliënten. Ons kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Hieronder staat beschreven wat u dan kunt doen.

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen aan uw eigen advocaat. U kunt zich daarvoor echter ook wenden tot mr. M.G. Vos van ons kantoor. Ons kantoor behandelt een klacht volgens een procedure, die staat beschreven in onze klachtenregeling. U kunt onze klachtenregeling vinden op onze website.

Wij zullen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen. Binnen vier weken kunt u onze schriftelijk reactie op uw klacht tegemoetzien.

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van ons kantoor en onze uiterste best zullen doen om een eventuele herhaling te voorkomen.

Instructie klachten

Voorop staat de eigen verantwoordelijkheid van de advocaat met betrekking tot de wijze waarop hij de praktijk voert.

Essentieel voor de relatie tussen cliënt en advocaat is het bestaan van wederzijds vertrouwen. Mocht dit vertrouwen op enig moment niet meer geheel of niet meer bestaan dan is het noodzakelijk dat cliënt zich laat bijstaan door een andere – veelal externe – advocaat. Heeft de advocaat in strijd gehandeld met de gedragsregels dan voorziet de Advocatenwet in een (externe) tuchtrechtelijke procedure.

Klachten

Indien een werknemer constateert dat een cliënt een serieuze klacht heeft over de bejegening, de dienstverlening of de behandeling van de zaak, dan wijst de werknemer de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.

Vervolgens stelt de werknemer of kostendeler de klachtenfunctionaris, mr. Vos, daarvan onverwijld op de hoogte. Mr. Vos neemt contact op met de betrokken advocaat of medewerker. De betrokken advocaat of medewerker stelt mr. Vos vervolgens in het bezit van alle (opdracht-)informatie die hij, mr. Vos, voor de goede beoordeling van de klacht relevant acht. Mr. Vos neemt vervolgens kennis van het standpunt van de betrokken advocaat of medewerker omtrent de (motivatie van) de klacht. Vervolgens neemt mr. Vos onverwijld contact op met de klager en maakt een afspraak om de klacht te bespreken, al dan niet in het bijzijn van de betrokken advocaat of

medewerker. Het doel van dit gesprek is allereerst om volledig geïnformeerd te raken en vervolgens om te proberen tot een voor de klant bevredigend resultaat te komen. Indien de klant dat wil, zal mr. Vos zich uitspreken over de eventuele gegrondheid van de klacht. Indien het overleg niet tot een voor de klager bevredigend resultaat leidt, zal de klager aangeraden worden een andere advocaat te nemen. Onder omstandigheden is het mogelijk, indien de klager dit wenst en met instemming van de behandelend advocaat, dat een andere aan het kantoor verbonden advocaat de zaak overneemt. Indien de cliënt dit niet wenst, dan zal mr. Vos na overleg met en met instemming van klager assisteren bij het vinden van een geschikte advocaat van een ander kantoor, al dan niet via de Deken van de Orde van Advocaten.

Geheimhouding wordt onder alle omstandigheden gewaarborgd.

Indien van toepassing wordt de klacht tevens gemeld bij de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

Interne afwijkingen en suggesties ter verbetering van de dienstverlening

Vastgestelde afwijkingen van vastgestelde procedures, klachten en suggesties ter verbetering worden gemeld aan mr. Vos.

Desgewenst wordt een onderzoek ingesteld om de oorzaak van een afwijking van vastgestelde procedures te bepalen. Mr. Vos kan bij dit onderzoek assisteren.

In het periodiek overleg worden de afwijkingen, klachten en suggesties ter verbetering van de dienstverlening – voor zover nodig – besproken.

Nemen van preventieve maatregelen

Verbeteringen aan de kwaliteitssysteemdokumentatie, zoals aanpassing van procedures, worden uitgewerkt door of namens mr. Vos in samenwerking met de betrokkene(n).

Invoering van preventieve maatregelen

Verbeteringen aan het kwaliteitssysteem worden ingevoerd na overleg tussen mr. Vos en de betrokkene(n).

Verificatie van verbeteringen

Verbeteringen aan het kwaliteitssysteem worden geëvalueerd tijdens periodieke kantoorvergaderingen.

Indien noodzakelijk worden bijkomende maatregelen geïnitieerd door mr. Vos in samenspraak met de betrokkene(n).