

## Lawpoint Klachten Reglement

### 1. Begripsomschrijving

#### **Klacht**

De als klacht gekwalificeerde blij van ongenoegen inzake de dienstverlening van Lawpoint, door of namens de cliënt schriftelijk aan Lawpoint kenbaar gemaakt;

#### **Klager**

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit;

#### **Klachtenprocedure**

De op dit kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten;

#### **Klachtenregeling**

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op dit kantoor gehanteerde klachtenprocedure;

#### **Klachtenfunctionaris**

De persoon, niet zijnde de medewerker tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen;

#### **Klachtenregistratieformulier**

Het in dit kantoor te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

### 2. Informereren van de cliënt

Op de website van Lawpoint is melding gemaakt van het bestaan van een interne klachtenregeling en het feit, dat dit kantoor is aangesloten bij de KBvG. De betrokken medewerker van Lawpoint wijst de klager er nogmaals op dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en stelt hem een afschrift van de regeling ter hand.

### 3. Klachtenprocedure

- 3.1. Alle klachten dienen schriftelijk en gemotiveerd binnen 14 dagen na het voorval waar de klacht betrekking op heeft te worden ingediend.
- 3.2. Alleen schriftelijk ingediende klachten vallen onder de werking van deze klachtenregeling.
- 3.3. De ontvangst van de schriftelijk ingediende klacht wordt binnen 4 dagen na ontvangst bevestigd.

- 3.4. De betrokken medewerker tracht op korte termijn samen met de klager tot een oplossing te komen, zulks na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
- 3.5. Indien zulks naar het oordeel van de klachtenfunctionaris geboden is, zal (ook) de klachtenfunctionaris zelf het contact met de klager onderhouden.
- 3.6. Als klachtenfunctionaris is aangewezen de heer S. Azouagh. Indien de klacht tegen hem is gericht zal een andere medewerker van Lawpoint als klachtenfunctionaris optreden.
- 3.7. De betrokken medewerker respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een snelle en behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
- 3.8. De klachtenfunctionaris beoordeelt, na overleg met de betrokken medewerker, of de klager al dan niet voor overleg ten kantore wordt uitgenodigd.
- 3.9. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- 3.10. De klacht dient binnen 14 werkdagen schriftelijk door de betrokken medewerker en de klachtenfunctionaris afgehandeld te zijn.
- 3.11. De beslissing op de klacht wordt aan de klager schriftelijk medegedeeld.

#### **4. Registratie en classificatie van de klacht**

- 4.1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
- 4.2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
- 4.3. De klacht wordt geclassificeerd naar wijze van indiening (mondeling, schriftelijk) en naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
  - a) klachten over de werkwijze van/bejegening door de medewerker;
  - b) klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
  - c) klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
  - d) klachten over praktijkvoering in het algemeen.
- 4.4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
- 4.5. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier en houdt het klachtendossier bij.
- 4.6. Na afhandeling van de klacht, tekenen de betrokken medewerker en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier.

**5. Analyse van de klachten**

- 5.1 De klachtenregistratieformulieren worden jaarlijks door de klachtenfunctionaris verzameld, die vervolgens omtrent de afhandeling van klachten intern verslag uitbrengt, de gegevens verwerkt en jaarlijks een analyse van de klachten maakt.
- 5.2 De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
- 5.3 Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van de analyse op het kantoor besproken.
- 5.4 Zonodig worden maatregelen ter verbetering voorbereid en gepland.

Hoofddorp, 1 november 2011