

Kantoorklachtenregeling Axius Advocaten & Mediators

De teamleden van Axius Advocaten & Mediators streven ernaar de cliënt zo goed en adequaat mogelijk van dienst te zijn. Desondanks valt niet uit te sluiten dat er aan de zijde van de cliënt op enig moment ongenoegen ontstaat over de behandeling van de zaak of de wijze waarop de cliënt door de betreffende advocaat of een kantoorgenoot wordt behandeld. Voor die situaties beschikt ons kantoor over onderhavige kantoorklachtenregeling.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of een kantoorgenoot over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt bij Axius Advocaten & Mediators;
- *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2. Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Axius Advocaten & Mediators en de cliënt.
2. Ieder teamlid van Axius Advocaten & Mediators draagt zorg voor de afhandeling van de klacht conform deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 3. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- 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. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van constructieve klachtenbehandeling;
- d. teamleden te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4. Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is gepubliceerd op www.axiusadvocaten.nl. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

Artikel 5. Indienen van de klacht

1. De klager dient de klacht in binnen drie maanden na het moment waarop de klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten van de advocaat of een kantoorgenoot dat aanleiding tot de klacht geeft. Indien een klacht na het verstrijken van de voornoemde periode van drie maanden is ingediend, kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klachtenfunctionaris zal de klager in dat geval zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht schriftelijk informeren over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht.
2. De klager dient de klacht schriftelijk in bij Axius Advocaten & Mediators ter attentie van de klachtenfunctionaris. De klager verstrekt daarbij tenminste de navolgende informatie:
 - de naam en de adresgegevens van de cliënt;

- de naam van de advocaat of de kantoorgenoot tegen wie de klacht is gericht;
- een omschrijving van het handelen of nalaten van de advocaat dat of de declaratie welke tot de klacht aanleiding heeft gegeven;
- het dossiernummer waarop de klacht betrekking heeft;
- de datum van het indienen van de klacht en ondertekening.

3. Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in artikel 5.2, zal de klachtenfunctionaris de klager daarover na ontvangst van de klacht informeren. De klager wordt in dat geval in de gelegenheid gesteld om de ontbrekende informatie alsnog aan te leveren, bij gebreke waarvan de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling zal nemen. De klachtenfunctionaris zal de klager in het laatste geval informeren over het niet in behandeling nemen van de klacht.

4. Indien de klacht voldoet aan de vereisten zoals genoemd in artikel 5.2, zal de klachtenfunctionaris de klager een ontvangstbevestiging sturen.

Artikel 6. Behandeling van de klacht

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. R.A. van Huussen, zelf ook advocaat, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Wanneer de klacht is gericht tegen de klachtenfunctionaris in zijn hoedanigheid van advocaat, benoemt de maatschap van Axius Advocaten & Mediators een vervanger die deze specifieke klacht als tijdelijke klachtenfunctionaris zal afhandelen.

2. 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.

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

4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier 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.

5. 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.

6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen de klager, de klachtenfunctionaris en de advocaat de schriftelijke mededeling van de klachtenfunctionaris over de afhandeling daarvan.

Artikel 7. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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

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

Artikel 8. Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

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

4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 9. Klachtregistratie en evaluatie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen wordt ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit binnen de organisatie over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Versie januari 2021