

Kantoorklachtenregeling NIVOX (versie maart 2021)

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens een advocatenkantoor of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen 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;
- *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;
- *het advocatenkantoor*: een zelfstandig, onder de handelsnaam “NIVOX Advocaten”, werkend advocaat of advocatenkantoor die uitsluitend contracteert op persoonlijke titel.

Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen het advocatenkantoor en de cliënt.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. Het advocatenkantoor wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het advocatenkantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Het advocatenkantoor heeft in de algemene voorwaarden melding gemaakt van de toepasselijkheid van deze klachtenregeling.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de deken van het arrondissement Den Haag.

Artikel 5 Klachtprocedure

1. Een cliënt kan een klacht indienen over het optreden van de behandelend advocaat (“de advocaat”). De indiening van de klacht gebeurt schriftelijk of per e-mail bij de advocaat dan wel – naar keuze van de cliënt – bij de klachtenfunctionaris. De advocaat, dan wel de klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen en geeft daarbij de klager informatie over de interne klachtprocedure. De klachtenfunctionaris stelt de betrokken advocaat, wanneer de klacht rechtstreeks wordt ingediend, in kennis van de klacht.
2. De betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris bepalen in onderling overleg wie contact zoekt met de betrokken klager en op welke wijze de klacht verder met de klager wordt doorgesproken en wordt afgehandeld. Het uitgangspunt is steeds dat de klager tevreden wordt gesteld en een oplossing wordt gecreëerd.
3. Indien de klachtenfunctionaris ingevolge het vorig lid contact zoekt met de betrokken klager, stelt deze klager na bestudering van het dossier in de gelegenheid de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten. De advocaat wordt verzocht te reageren op deze toelichting.
4. Indien tussen de klachtenfunctionaris en de cliënt een bespreking plaatsvindt, is de advocaat daarbij op verzoek van de klachtenfunctionaris of de cliënt aanwezig, behoudens wanneer de cliënt daartegen bezwaar maakt.

5. De klachtenfunctionaris beantwoordt de klacht uiterlijk 4 weken na ontvangst van de klacht, dan wel, in voorkomend geval, 4 weken na ontvangst van de schriftelijke toelichting dan wel, in voorkomend geval, uiterlijk 4 weken nadat een bespreking over de klacht heeft plaatsgevonden.
6. De betrokken advocaat dan wel klachtenfunctionaris zorgt voor een schriftelijke, nauwkeurige vastlegging van de met de klager gemaakte afspraken.
7. Ook indien de klacht alsnog tot tevredenheid van de klager wordt opgelost dienen de met de klager gemaakte afspraken nauwkeurig en schriftelijk te worden vastgelegd.

Artikel 6 Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. Een kopie van de schriftelijke afhandeling van de klacht wordt gedurende één jaar bewaard.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het advocatenkantoor geëvalueerd.

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 Benoeming klachtfunctionaris

1. Door de bij NIVOX aangesloten advocaten(kantoren) is mr. R.T. de Weijer benoemd tot klachtenfunctionaris.
2. Voor klachten tegen mr. R.T. de Weijer treedt een vervanger van haar op, te weten mr. H.A.D. van Uffelen-van der Burg.