

Klachtenregeling

1. Begripsomschrijving

advocaat

de betrokken advocaat tegen wie de klager een klacht kenbaar heeft gemaakt.

kantoor

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Marxman Advocaten B.V., statutair gevestigd te (3821 AA) Amersfoort, aldaar kantoorhoudende aan de Computerweg 1A en tevens kantoorhoudende te (7311 AE) Apeldoorn aan de Kerklaan 16.

klacht

elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat, door of namens de klager kenbaar gemaakt.

klager

de cliënt(e) of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

klachtenprocedure

de op het kantoor gehanteerde procedure voor de behandeling en afhandeling van klachten.

klachtenregeling

dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

klachtenfunctionaris

de persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling en de afhandeling van de klacht is overgedragen. De klachtenfunctionaris van het kantoor is mr. S. Palm.

2. Toepassingsbereik

1. De klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen het kantoor en de klager.
2. Iedere advocaat van het kantoor draagt zorg voor klachtenafhandeling conform de klachtenregeling.

3. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om klachten binnen redelijke termijn op constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
3. het behoud en de verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;

4. het trainen van medewerkers om cliëntgericht te reageren op klachten;
5. het waarborgen van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van behandeling en analyse van klachten.

4. Termijn voor indiening van de klacht

1. Een klacht die kan worden geclassificeerd als een klacht in de zin van de categorieën I, II en/of IV als omschreven in artikel 6 lid 2 van de klachtenregeling moet aan het kantoor worden voorgelegd binnen drie maanden na het moment waarop de klager kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen/nalaten van de advocaat dat aanleiding tot die klacht heeft gegeven.
2. Een klacht die kan worden geclassificeerd als een klacht in de zin van de categorie III dient aan het kantoor te worden voorgelegd binnen 14 dagen na de datum van de declaratie die aanleiding tot die klacht heeft gegeven.

5. Informeren van de klager

1. De klachtenregeling is openbaar gemaakt door vermelding op de website van kantoor en is van toepassing verklaard in de algemene voorwaarden van het kantoor.
2. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

6. Interne klachtenprocedure

1. Wanneer de klager op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht, dient de advocaat daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De advocaat tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
3. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
4. De beslissing op de klacht wordt aan de klager medegedeeld.

7. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en de advocaat nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

8. Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor tijdige afhandeling van de klacht.
2. De advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing met de klager.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij.

9. Registratie en classificatie van de klacht

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp en classificeert de klacht. De klacht wordt geclassificeerd naar wijze van indiening als mondeling of schriftelijk en naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:

- I. klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat;
- II. klachten over juridisch–inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
- III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
- IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen.

3. De klacht kan in meerdere categorieën worden ingedeeld.

4. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten alsmede ter verbetering van procedures.

5. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Juni 2017