

Kantoorklachtenregeling Boekx B.V. h.o.d.n. Boekx Advocaten

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat 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 die een klacht kenbaar maakt;
- *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;
- *Boekx*: Boekx B.V., h.o.d.n. Boekx Advocaten;
- *opdracht*: daadwerkelijke opdracht van klager aan kantoor tot het verlenen van een of meer juridische diensten.

Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Boekx en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Boekx draagt zorg voor klachtafhandeling conform de 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 goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers 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 openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Boekx een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. In de algemene voorwaarden staat bij welke onafhankelijke instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak, en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Een klacht kan worden ingediend per post of per e-mail, voorzien van een motivering en bewijsstukken.

Artikel 5 Klachtprocedure

1. Indien een cliënt Boekx benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. M.Ch.Kaaks die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris, tenzij de klacht gericht is tegen mr. Kaaks.
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 daarop schriftelijk te reageren een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt 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, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
7. Een klacht kan tot de volgende oordelen leiden: gegrond, deels gegrond of ongegrond.

Artikel 6 Geheimhouding; 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 7 Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 Klachtregistratie en –evaluatie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. Minimaal eenmaal per jaar worden de aanbevelingen van de klachtenfunctionaris op intern bij Boekx besproken en ter besluitvorming voorgelegd.