



Klachtenprocedure Ad Astra Advocatuur

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.

Indien tegen een medewerker van de Advocatuurpraktijk van Ad Astra Advocatuur een klacht wordt geuit en/of de wens wordt geuit een klacht onder de aandacht te brengen ten aanzien van een van de Advocatuur of medewerkers van Ad Astra Advocatuur, dan geldt de volgende procedure.

Algemeen:

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend, om te voorkomen dat onduidelijkheid of verwarring zou ontstaan over de aard en omvang van de klacht. Klachten zijn alleen ontvankelijk, wanneer in de klacht duidelijk is omschreven jegens wie of wat wordt geklaagd en tevens bij klachten tegen meerdere personen voldoende duidelijk wordt gemaakt wèlk klachtonderdeel wèlke persoon/welk organisatorisch verband betreft.

Het voor de klacht te gebruiken adres is het kantooradres van Ad Astra Advocatuur. Er is een online klachtenformulier beschikbaar via de website van Ad Astra Advocatuur.

Klachten die worden ingediend door wederpartijen van cliënten van het kantoor kunnen zonder verder onderzoek niet-ontvankelijk worden verklaard, als zij betrekking hebben op dienstverlening die niet bestemd is de belangen van die wederpartij te dienen, of wanneer de klacht op het eerste gezicht naar het oordeel van de klachtbehandelaar niet kan leiden tot een tuchtrechtelijk verwijt.

Indien geklaagd wordt door iemand over zaken die een dossier van een ander betreffen, dan zal de vertrouwelijkheid die in acht moet worden genomen ten aanzien van die ander prevaleren op de rechten die de klager eventueel zou kunnen hebben.

Uitingen van ongenoegen over enig aspect van de bedrijfsvoering van Ad Astra Advocatuur waarbij de klager aangeeft (nog) geen prijs te stellen op een reactie of waarbij verzocht wordt om nog even te wachten met een reactie of met een deel van een reactie, worden niet beschouwd als klachten in de zin van deze procedure; in dat geval gaat de wens van de klager voor om (nog) niet over te gaan tot klachtbehandeling. Wel wordt kennisgenomen van het gerelateerde in het belang van de kwaliteitsverbetering van het kantoor.

Klagers worden geacht onderworpen te zijn aan de Algemene Voorwaarden die Ad Astra BV hanteert. Voor zover zij daaraan niet zijn onderworpen zullen de AV toch kunnen worden tegengeworpen bij de behandeling en beoordeling van de klacht als waren zij daaraan onderworpen.

Klachten worden op een redelijke termijn afgehandeld.

De procedure:

1. Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend. Het te gebruiken adres is het kantooradres van Ad Astra Advocatuur. Er is een online klachtenformulier beschikbaar via de website van Ad Astra Advocatuur.
2. De klacht of de wens tot klagen wordt onder de aandacht gebracht van de klachtbehandelaar. Als klachtbehandelaar treden op: patroons ten opzichte van hun stagiaires, maten onderling voor elkaar, waarbij de maat die in leeftijd opvolgend ouder is de klachtbehandelaar is van de maat waarover geklaagd wordt en de op-een-na jongste maat de klachtbehandelaar voor de oudste maat, tenzij er redenen zijn om van deze regeling af te wijken, in welk geval een andere maat aangewezen kan worden als klachtbehandelaar van een klacht over een van de maten. Bij ontstentenis van patroons of maten treedt op als klachtenbehandelaar mr. E. Brons, advocaat werkzaam bij Brons & Visser Letselschade-advocaten.
3. De klachtbehandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee weken aan de indiener van de klacht. Onder indiener wordt tevens begrepen de natuurlijke persoon of rechtspersoon die schriftelijk te kennen heeft gegeven te willen klagen. In het laatste geval wordt de kennisname van de wens te klagen bevestigd.
4. De klachtbehandelaar deelt degene over wie er geklaagd wordt mede, dat er een klacht is ingediend dan wel dat de wens te kennen is gegeven over de desbetreffende persoon te klagen. Bij die gelegenheid vraagt hij tevens aan degene waarover geklaagd wordt wat deze kan vertellen over de achtergronden van de (mogelijke) klacht.
5. Tenzij de klachtbehandelaar van mening is dat de klacht schriftelijk of telefonisch kan worden afgedaan, nodigt hij de klager uit om gehoord te worden over zijn klacht. De klachtbehandelaar kan ook eerst nadere informatie inwinnen bij klager, degene over wie geklaagd wordt of derden alvorens hij beslist de klager al dan niet uit te nodigen teneinde te worden gehoord.
6. Wanneer de klachtbehandelaar stukken of informatie wenst te verkrijgen van de klager op enig punt dat betrekking heeft op de klacht en deszelfs beoordeling, dan is de klager gehouden die stukken of informatie te verstrekken of zijn medewerking te verlenen bij de verkrijging van die stukken of informatie, op straffe van verval van zijn recht te klagen. Deze regel geldt niet voor stukken die zich reeds in een dossier van Ad Astra Advocatuur of haar administratie bevinden.
7. De klachtbehandelaar vraagt de klager hetzij schriftelijk hetzij telefonisch, hetzij tijdens de mondelinge bespreking in welke richting de klager het ervaren probleem het liefst opgelost ziet.
8. Alle correspondentie tussen de klachtbehandelaar en klager wordt in afschrift verstrekt aan degene over wie geklaagd wordt.
9. Een uitnodiging voor een bespreking van de klacht wordt op een redelijke termijn verzonden. Indien de klager niet op het aangegeven tijdstip kan zal worden gezocht naar een ander tijdstip waarop de bespreking wél doorgang kan vinden.
10. De klachtbehandelaar beslist of hij bij de bespreking van de klacht ook degene uitnodigt over wie de klacht gaat. Daarbij zal naar de omstandigheden van het geval worden gekeken en ook naar de wens die de klager daarover eventueel (eigener beweging) naar voor heeft gebracht.
11. Tevens beslist de klachtbehandelaar of de klager zich bij het gesprek kan doen vergezellen van een derde. Wanneer de klager niet van tevoren aangeeft dat hij zich door iemand wil doen bijstaan en niet ook van tevoren aangeeft wie hij daartoe wenst mede te nemen, is in beginsel de aanwezigheid van die derde bij het gesprek niet toegelaten, tenzij zowel de klachtbehandelaar als degene over wie geklaagd werd ter plekke aangeven geen bezwaar te hebben tegen de aanwezigheid van die derde bij het gesprek.
12. Voor de klacht worden geen tolken op kosten van Ad Astra Advocatuur ingeschakeld. Klagers die bijstand van een tolk behoeven dienen deze zelf aan te vragen en te betalen. Tolken zijn in de

klachtprocedure alleen acceptabel indien zijn staan ingeschreven bij het Bbtv, dan wel op de Uitwijklijst staan indien er geen tolken in de desbetreffende taal in het register van het Bbtv zijn opgenomen. De klachtbehandelaar kan van deze regel afwijken op verzoek van de klager, als hij meent dat daartegen geen bezwaren bestaan.

13. Bij de bespreking van de klacht wordt aandacht besteed aan de vaststelling van de omvang van de klacht. Voorts wordt de klager in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de klacht en vragen te stellen. Het doel van de bespreking is tot een oplossing te komen, waardoor de klager meent dat hij geen reden meer heeft tot klagen, een en ander binnen de mogelijkheden die de bedrijfsvoering van Ad Astra Advocatuur biedt. Voor zover de medewerking van de persoon waarover geklaagd is voor die oplossing noodzakelijk is, zal dient een oplossing ook voor hem/haar acceptabel te zijn. De klager wordt erop gewezen, dat wanneer hij niet tevreden zou zijn met de afhandeling van de klacht, hij bemiddeling kan aanvragen bij de Deken te Den Haag, dan wel een klacht daar neer kan leggen.
14. Nadat de klacht is besproken, dan wel nadat de klacht zonder bespreking is behandeld, omdat zowel de klager als degene waarover is geklaagd een bespreking niet noodzakelijk achtten, ofwel omdat de klachtbehandelaar om hem moverende redenen een bespreking niet opportuun of zinvol achtte, legt de klachtbehandelaar in een brief aan klager vast wat de uitkomst van de procedure is, en welke afspraken er eventueel gemaakt zijn. Ook is mogelijk, dat de afspraken direct aan het einde van een bespreking op schrift worden gesteld en worden ondertekend door de klager en de klachtbehandelaar (en zonodig of desgewenst tevens door degene over wie geklaagd is).
15. Van de uitkomst van de procedure wordt degene in kennis gesteld op wie de klacht betrekking had. Tevens wordt de uitkomst besproken in het daarvoor meest toepasselijk kantooroverleg, opdat indien de klacht daartoe aanleiding geeft de dienstverlening van Ad Astra Advocatuur verbeterd kan worden.
16. De vastlegging van de behandeling van de klacht wordt opgenomen in de administratie van Ad Astra BV en ten minste 5 jaar bewaard.
17. Indien er bij Ad Astra Advocatuur in enig kalenderjaar drie of meer klachtbehandelingen van ten minste drie verschillende klagers worden afgerond wordt er een rapportage door de klachtbehandelaar(s) opgemaakt waarin een visie wordt gegeven op het belang van die klachten voor de praktijkvoering.
18. Informatie over klachten wordt beschouwd te vallen onder het beroepsgeheim van de advocaat of advocaten wie de klacht aangaat, ook als het een klacht betreft m.b.t. overig personeel die onder de afgeleide geheimhouding vallen. Ook de klachtbehandelaar is aan deze geheimhouding gebonden.

Leiden, 1 juli 2023