

Kantoorklachtenregeling Anker & Anker Strafrechtadvocaten

Gelet op de artikelen 6.28, 6.29, 6.30 en 7.4, tweede lid, onder e, van de Verordening op de advocatuur, stelt Anker & Anker Strafrechtadvocaten ter verdere verbetering van de kwaliteit van haar dienstverlening en om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn constructief af te handelen, de volgende kantoorklachtenregeling vast.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: een schriftelijke, overeenkomstig art. 5 ingediende uiting van ongenoegen van of namens een cliënt jegens een advocaat van Anker & Anker Strafrechtadvocaten of jegens een onder diens verantwoordelijkheid werkzame persoon, over de totstandkoming of 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;
- beklagde: de advocaat van Anker & Anker Strafrechtadvocaten of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame persoon jegens wie de klacht is geuit;
- klachtenfunctionaris: de advocaat belast met de afhandeling van klachten.

Artikel 2: Toepassingsbereik en toegankelijkheid van deze regeling

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht die Anker & Anker Strafrechtadvocaten met een cliënt is aangegaan.
2. Overeenkomstig art. 11 van de algemene voorwaarden van Anker & Anker Strafrechtadvocaten is deze kantoorklachtenregeling via de website van Anker & Anker Strafrechtadvocaten toegankelijk. Bij het sluiten van een overeenkomst van opdracht met Anker & Anker Strafrechtadvocaten wordt een cliënt door het toezenden van die algemene voorwaarden op deze kantoorklachtenregeling gewezen.

Artikel 3: De klachtenfunctionaris

De (voormalige) advocaat mr. H. Anker is belast met de afhandeling van klachten.

Artikel 4: Afhandeling van klachten conform deze regeling

De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat klachten conform deze kantoorklachtenregeling worden afgehandeld.

Artikel 5: Wijze van indienen van een klacht

1. Een klacht wordt ingediend door deze ter attentie van de klachtenfunctionaris per post toe te zenden aan Anker & Anker Strafrechtadvocaten, Ossekop 11, 8911 LE Leeuwarden, of per e-mail via info@ankerenanker.nl. Medewerkers van Anker & Anker Strafrechtadvocaten geleiden een aldus ingediende klacht door aan de betrokken klachtenfunctionaris.
2. Indien een vertegenwoordiger van een cliënt een klacht indient, voegt deze bij de klacht de ondertekende schriftelijke volmacht tot het indienen van de klacht als pdf-bestand ingeval van indiening per e-mail en als afzonderlijk schriftelijk stuk in geval van indiening per post. Indien de

vertegenwoordiger advocaat is, kan deze volstaan met schriftelijk te verklaren dat hij door de cliënt bepaaldelijk is gevolmachtigd tot het indienen van de klacht.

Artikel 6: Klachtregistratie

De klachtenfunctionaris registreert:

- a. de datum waarop de klacht door Anker & Anker Strafrechtadvocaten werd ontvangen;
- b. de naam en contactgegevens van klager;
- c. de naam van de beklaagde en, indien deze onder verantwoordelijkheid van een advocaat van Anker & Anker Strafrechtadvocaten werkzaam is of was, de naam van de betrokken advocaat;
- d. het dossiernummer van klagers strafzaak;
- e. het onderwerp van de klacht.

Artikel 7: Procedure behandeling klacht

1. De klachtenfunctionaris stelt de beklaagde in kennis van de klacht en nodigt hem uit een schriftelijke of mondelinge toelichting te geven naar aanleiding van de klacht. Indien de klacht werd geuit jegens een persoon die onder verantwoordelijkheid van een advocaat van Anker & Anker Strafrechtadvocaten werkzaam is of was, stelt de klachtenfunctionaris ook deze advocaat in kennis van de klacht en nodigt hij ook deze advocaat uit een schriftelijke of mondelinge toelichting te geven naar aanleiding van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris stelt klager in kennis van toelichtingen als bedoeld in het eerste lid en nodigt klager uit daarop schriftelijk of mondeling te reageren of de klacht nader toe te lichten. Ingeval de klachtenfunctionaris geen toelichtingen als bedoeld in het eerste lid heeft ontvangen, nodigt hij klager uit de klacht schriftelijk of mondeling nader toe te lichten.
3. De klachtenfunctionaris, de beklaagde en, in voorkomend geval, de advocaat onder wie de beklaagde werkzaam is of was, nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
4. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
5. De klachtenfunctionaris geeft zo mogelijk binnen vier weken na de ontvangst van de klacht een oordeel over de klacht of deelt klager en beklaagde en, in voorkomend geval, de advocaat onder wie de beklaagde werkzaam is of was, binnen vier weken met opgave van redenen mee dat van deze termijn zal worden afgeweken, met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht zal worden gegeven.

Artikel 8: Oordeel; motivering; aanbevelingen; ondertekening bij tevredenheid

1. De klachtenfunctionaris oordeelt de klacht al dan niet gedeeltelijk gegrond of ongegrond, motiveert zijn oordeel en kan daarbij aanbevelingen geven voor het bereiken van een oplossing die voor zover mogelijk zowel voor klager als beklaagde aanvaardbaar is.
2. De klachtenfunctionaris stelt zijn oordeel, de motivering daarvan en eventuele aanbevelingen op schrift, ondertekent deze en stuurt deze toe aan klager en beklaagde en, in voorkomend geval, de advocaat onder wie de beklaagde werkzaam is of was.

3. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekent de klager onderscheidenlijk de beklaagde en, in voorkomend geval, de advocaat onder wie de beklaagde werkzaam is of was, het toegestuurde oordeel en retourneert dit aan de klachtenfunctionaris. De klager kan in afwijking van de eerste volzin van dit lid ook volstaan met het schriftelijk – per post of per mail – laten weten dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

Artikel 9: Geschilbeslechting

1. Indien de klacht niet tot tevredenheid van klager is afgehandeld, kan deze de klacht overeenkomstig art. 46c van de Advocatenwet voorleggen aan de deken van de Nederlandse orde van advocaten in het arrondissement Noord-Nederland.

2. Ingevolge art. 12.2 van de algemene voorwaarden van Anker & Anker Strafrechtadvocaten is de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur niet van toepassing op geschillen voortvloeiend uit de rechtsverhouding tussen Anker & Anker Strafrechtadvocaten en haar opdrachtgevers. De klacht kan om die reden in beginsel niet worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur, tenzij beide partijen zulks alsnog overeenkomen in een akte van compromis.

Artikel 10: Klachtdossier; inzage/afschrift; periodiek verslag

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het samenstellen en bewaren van een klachtdossier waarin de volgende stukken worden opgenomen:

- a. de overeenkomstig art. 5 ingediende klacht;
- b. de klachtregistratie bedoeld in art. 6;
- c. de toelichtingen en reactie bedoeld in art. 7, eerste en tweede lid, voor zover deze schriftelijk werden ontvangen;
- d. het op schrift gestelde oordeel, de motivering daarvan en eventuele aanbevelingen, bedoeld in art. 8, tweede lid;
- e. het door klager, beklaagde of de advocaat onder wie de beklaagde werkzaam is of was ondertekende oordeel bedoeld in art. 8, derde lid.

2. De klachtenfunctionaris verleent desgevraagd inzage in of afschrift van het klachtdossier aan klager, beklaagde of de advocaat onder wie de beklaagde werkzaam is of was, alsmede aan de deken van de Nederlandse orde van advocaten in het arrondissement Amsterdam.

3. De klachtenfunctionaris brengt na elke vijf klachten verslag uit aan de advocaten van Anker & Anker Strafrechtadvocaten over de afhandeling van de klachten en doet daarbij aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van deze kantoorklachtenregeling.