



Kantoorklachtenregeling Speel Advocatuur

Speel Advocatuur doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van de dienstverlening. Deze interne kantoorklachtenregeling geeft uitleg wat u dan kunt doen. Indien u niet tevreden bent met de totstandkoming, de uitvoering of de kwaliteit van de overeenkomst van opdracht met Speel Advocatuur, of indien u niet tevreden bent over de hoogte van de declaratie, kunt u uw klacht schriftelijk bij Speel Advocatuur indienen. Uw klacht zal worden behandeld op basis van hetgeen is bepaald in deze klachtenregeling. Voor de afwikkeling van de klacht zijn geen kosten verschuldigd.

Artikel 1 Begripsbepalingen

1.1 In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

Klacht: iedere schriftelijke gemotiveerde uiting van ongenoegen van een 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 declaraties, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet, de zogenaamde tuchtklacht.

Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht schriftelijk kenbaar maakt

Klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht

Artikel 2 Toepassingsbereik

2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Speel Advocatuur en de cliënt.

2.2 Speel Advocatuur draagt zorg voor klachtenafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

2.3 Speel Advocatuur wijst de cliënt uiterlijk bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Speel Advocatuur een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

Artikel 3 Doelstellingen kantoorklachtenregeling

3.1 Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel 1) het vastleggen van een procedure om klachten van de cliënt binnen een redelijke termijn op constructieve wijze af te handelen; 2) Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling; 3) Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling.

Artikel 4 Interne klachtenprocedure

4.1 De cliënt kan wanneer hij of zij ontevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening van Speel Advocatuur of over een declaratie de bezwaren, binnen drie maanden na het moment waarop u kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot uw klacht aanleiding heeft gegeven, schriftelijk of per e-mail kenbaar maken aan mr. B.M. Speel-van Dijk. De cliënt kan zich daarvoor ook wenden tot mr. A. Woertman, de externe klachtenfunctionaris van Speel Advocatuur.



- 4.2 Indien de klacht aan de externe klachtenfunctionaris kenbaar is gemaakt, stelt deze mr. B.M. Speel-van Dijk in kennis van het indienen van de klacht en stelt klager en mr. B.M. Speel-van Dijk in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 4.3 Mr. B.M. Speel-van Dijk tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 4.4 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 van de klacht wordt gegeven.
- 4.5 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.
- 4.6 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en mr. B.M. Speel-van Dijk het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 5 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- 5.1 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 5.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 6 Verantwoordelijkheden

- 6.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 6.2 Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- 6.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
- 6.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 7 Klachtregistratie

- 7.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 7.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Artikel 8 Geschillencommissie Advocatuur

- 8.1 Speel Advocatuur is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur.



- 8.2 Mocht de interne klachtenprocedure onverhoopt niet tot een oplossing hebben geleid dan kan klager een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Dat kan pas nadat de interne klachtenprocedure is doorlopen. Tot uiterlijk 12 maanden na datum van de schriftelijke reactie van Speel Advocatuur op de klacht kan een klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Advocatuur.
- 8.3 De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van de declaratie. Ook kan de Geschillencommissie Advocatuur oordelen over schadeclaims tot maximaal € 10.000,-.
- 8.4 Speel Advocatuur kan zelf ook onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.
- 8.5 De Geschillencommissie Advocatuur behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van indienen van de klacht bij de Geschillencommissie. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

Artikel 9 Adressen

- 9.1 Het adres van de klachtenfunctionaris mr. A. Woertman is, postbus 20, 8440 AA Heerenveen, telefoonnummer 06- 22 31 31 72.
- 9.2 Het adres van de Geschillencommissie Advocatuur is, Secretaris Geschillencommissie Advocatuur, postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Telefoonnummer: 070 -310 53 10.