

Kantoorklachtenregeling Speel Fernhout Advocaten

Speel Fernhout Advocaten 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 kwaliteit van de overeenkomst van opdracht met mr. B.M. Speel-van Dijk h.o.d.n. Speel Advocatuur, KVK 01163466, of mr. W.L.J. Fernhout h.o.d.n. Fernhout Advocatuur, KVK 73472697, of indien u niet tevreden bent over de hoogte van de declaratie kunt u uw klacht schriftelijk bij Speel Fernhout Advocaten indienen. Uw klacht wordt behandeld op basis van hetgeen is bepaald in deze klachtenregeling. Voor de afwikkeling van de klacht zijn geen kosten verbonden.

Artikel 1 - begripsbepaling

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 of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 - toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op ieder overeenkomst van opdracht tussen mevrouw mr. B.M. Speel-van Dijk, dan wel mevrouw mr. W.L.J. Fernhout, verder te noemen de advocaat en de cliënt.
2. De behandelend advocaat 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 het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. De advocaat heeft in de overeenkomst van opdracht opgenomen bij welke onafhankelijke partij of 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. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

Artikel 5 - interne klachtprocedure

1. De cliënt kan wanneer hij of zijn ontevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening van mr. B.M. Speel-van Dijk dan wel mr. W.L.J. Fernhout, 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 de behandelend advocaat.
2. Indien gewenst kan ook het kantoor benaderd worden. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht aangaande mevrouw mr. B.M. Speel-van Dijk, dan wordt de klacht doorgeleid naar mevrouw mr. W.L.J. Fernhout, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Ingeval het een klacht ten aanzien van mevrouw mr. W.L.J. Fernhout betreft dan treedt mevrouw mr. B.M. Speel-van Dijk op als klachtenfunctionaris.
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 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 met 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.

Artikel 6 - geheimhouding en kosteloze klachtenbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtenbehandeling 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. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

Artikel 8 - klachtenregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtenonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Artikel 9- Geschillencommissie Advocatuur

1. Speel Fernhout Advocaten is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur.
2. Mocht de interne klachtenprocedure onverhoopt niet tot een oplossing hebben geleid dan kan de 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 Fernhout Advocaten op de klacht kan een klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Advocatuur.
3. De Geschillencommissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. De Geschillencommissie 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,-.
4. De behandelend advocaat kan zelf ook onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.
5. De Geschillencommissie Advocatuur behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de

klacht bij de Geschillencommissie. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie is geen hoger beroep mogelijk.

Artikel 10 – Adres

1. Het adres van de Geschillencommissie Advocatuur is Secretaris Geschillencommissie Advocatuur, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer 070-3105310.

Speel Fernhout Advocaten, juni 2019