



SANDER VAN DEN REEK

— ADVOCATUUR —

Kantoorklachtenregeling Sander van den Reek Advocatuur

Artikel 1. Begripsomschrijving

Klacht:

elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

Klager:

de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure:

de op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling:

dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris:

de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht, in dit verband mr. M.E. González Pérez werkzaam bij Gonzalez Advocatuur.

Klachtenregistratieformulier:

een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure;

Geschillencommissie Advocatuur:

de commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar het kantoor betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar prijs-/kwaliteitsgeschillen kunnen worden aanhangig gemaakt als de door het kantoor aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt.

Geschillenregeling Advocatuur:

de bij de Geschillencommissie Advocatuur gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen advocaten en cliënten.

Reglement Geschillencommissie Advocatuur:

het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd.



Artikel 2. Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen SR Advocatuur en de cliënt.
2. Iedere advocaat van SR Advocatuur alsmede de onder de verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen dragen 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. SR Advocatuur neemt deel aan de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur. Alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de totstandkoming of uitvoering van een opdracht, inclusief alle declaratiegeschillen, zullen worden beslecht conform het reglement Geschillencommissie Advocatuur. SR Advocatuur kan tevens onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. Cliënt aanvaardt de toepasselijkheid van de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur.

Artikel 5 Klacht

1. Alvorens een klacht kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur, zal de klacht binnen een interne klachtprocedure door SR Advocatuur worden behandeld.
2. Cliënt dient zijn klacht aan SR Advocatuur schriftelijk voor te leggen binnen drie maanden na het moment waarop hij kennisnam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot zijn klacht aanleiding heeft gegeven.
3. Na ontvangst van een klacht zal de klacht door SR Advocatuur worden doorgeleid naar de externe klachtenfunctionaris mw. mr. M.E. González Pérez, werkzaam bij Gonzalez advocatuur.



4. 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 om een toelichting te geven op de klacht.
5. Degene over wie is geklaagd, tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
6. De klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen één maand na binnenkomst van de klacht af en stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. De klachtenfunctionaris zal bij afwijking van voornoemde termijn, daarvan met redenen omkleed mededeling doen aan klager en degene over wie is geklaagd. Zulks onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven
7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
8. Mocht de klacht niet binnen één maand, danwel binnen de verlengde termijn danwel niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kan de cliënt zijn klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Voor particuliere cliënten geldt dat zij gerechtigd zijn om binnen één maand, nadat SR Advocatuur de klacht heeft afgehandeld, schriftelijk kenbaar kunnen maken dat zij voor beslechting van het geschil de gewone burgerlijke rechter kiezen.
9. Cliënt kan zijn klacht tot uiterlijk 12 maanden na de schriftelijke reactie van SR Advocatuur indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur, bij gebreke waarvan deze klachtmogelijkheid verval.
10. De Geschillencommissie Advocatuur behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van indiening van de klacht bij de Geschillencommissie. Het Reglement Geschillencommissie Advocatuur kan worden opgevraagd bij:
Geschillencommissie Advocatuur, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Of kan geraadpleegd worden via:
<https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/ADV-reglement.pdf>
11. De Geschillencommissie Advocatuur oordeelt met uitsluiting van de gewone rechter. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

Artikel 6. Geheimhouding en 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. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8. Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Indien van toepassing wordt de klacht tevens gemeld bij de aansprakelijkheidsverzekeraar van SR Advocatuur.