

KLACHTENREGELING

Artikel 1. Klachtenregeling

1. De maatschap Advocatenkantoor Speijdel & Speijdel heeft de navolgende klachtenregeling.

Artikel 2. Definitie

1. Onder cliënt wordt verstaan diegene die aan de maatschap Advocatenkantoor Speijdel & Speijdel, hierna te noemen het kantoor, opdracht heeft gegeven, welke opdracht door het kantoor is aanvaard en welke cliënt een klacht heeft.
2. Onder de klachtenfunctionaris wordt verstaan Mr L.J. Speijdel, tenzij de klacht zich tegen hem richt. In dat geval is de klachtenfunctionaris Mr R.F. Speijdel.
3. Onder het kantoor wordt verstaan de bij het kantoor werkzame personen op wie de klacht betrekking heeft, hierna te noemen de persoon.
4. Onder deken wordt verstaan het Bureau van de Orde van Advocaten Overijssel, postbus 1206 te 8001 BE Zwolle.
5. Onder de commissie wordt verstaan de Geschillencommissie Advocatuur, postbus 90600 te 2509 CP Den Haag.

Artikel 3. Klachtrecht

1. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.
2. De afhandeling van de klacht is kostenloos.
3. De klachtenfunctionaris registreert de ontvangst van de klacht en het onderwerp van de klacht. Hij draagt zorg voor een behoorlijke controle op de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris stelt de persoon tegen wie is geklaagd in de gelegenheid om binnen 2 weken na de ontvangst van de klacht schriftelijk op deze klacht te reageren.

Artikel 4. Klaagschrift

1. Een klacht moet in tweevoud worden ingediend, moet worden ondertekend en gedateerd en moet tenminste bevatten:
 - a. de naam, het adres en het telefoonnummer van de cliënt;
 - b. het nummer (kenmerk) waaronder de zaak van de cliënt door het kantoor is geregistreerd;
 - c. een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - d. de mededeling tegen welke persoon de klacht is gericht.
2. Indien een klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, zulks ter beoordeling van de klachtenfunctionaris, dient de cliënt zorg te dragen voor een beëdigde vertaling in de Nederlandse taal.
3. Indien de cliënt minderjarig is of onder curatele is gesteld, moet de klacht

worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

Artikel 5. Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de klachtenfunctionaris nagaan of de cliënt middels een informele afhandeling van zijn klacht tevreden kan worden gesteld.
2. Zodra de klachtenfunctionaris naar tevredenheid van de cliënt aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.
3. De minnelijke afdoening van de klacht wordt schriftelijk aan de cliënt en aan de persoon tegen wie is geklaagd bevestigd.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging en administratie

1. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van het klacht aan de cliënt en aan de persoon tegen wie is geklaagd.
2. De klachtenfunctionaris zendt een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken aan de persoon tegen wie is geklaagd..
3. De klachtenfunctionaris kan besluiten de klacht die niet aan het bepaalde in artikel 4 voldoet niet te behandelen, mits de cliënt in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door de klachtenfunctionaris te stellen redelijke termijn aan te vullen.

Artikel 7. Geen verplichting tot klachtenbehandeling

1. De klachtenfunctionaris is, behoudens bijzondere omstandigheden, niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover door de cliënt reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
 - b. die langer dan 12 maanden voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden en de cliënt toen wist van die gedraging.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de klachtenfunctionaris de cliënt en de persoon tegen wie is geklaagd op korte termijn doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis. De klachtenfunctionaris wijst de cliënt daarbij op diens recht zich tot de deken of tot de commissie te wenden.

Artikel 8. Gelegenheid tot horen

1. De klachtenfunctionaris stelt de cliënt en de persoon tegen wie is geklaagd in de gelegenheid te worden gehoord. De cliënt kan zijn klacht dan toelichten en de persoon tegen wie is geklaagd kan zijn verweer dan toelichten.
2. Van het horen van de cliënt kan worden afgezien indien de klacht inmiddels kennelijk ongegrond blijkt te zijn dan wel indien de cliënt heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen van de cliënt en van de persoon tegen wie wordt geklaagd wordt een schriftelijk verslag gemaakt.

Artikel 9. Behandeling en beslissing.

1. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen een maand na ontvangst van de klacht middels een op schrift gestelde, gemotiveerde beslissing, welke beslissing met aanbevelingen vergezeld kan zijn.
2. De beslissing wordt naar de cliënt en de persoon tegen wie is geklaagd gezonden.
3. Indien de klachtenfunctionaris geen kans ziet om aan de beslissingstermijn te voldoen kan hij deze termijn verlengen, met vermelding aan de cliënt en aan de persoon waarom niet binnen de termijn van een maand kan worden beslist en met vermelding van de termijn waarbinnen wel wordt beslist.
4. De klachtenfunctionaris doet aan de cliënt en aan de persoon tegen wie is geklaagd mededeling van de verlenging als bedoeld in lid 3.

Artikel 10. Afdoening

1. De cliënt kan zich tot de deken of tot de commissie wenden indien de klacht na behandeling niet is opgelost. De deken kan bemiddelen, kan geen advies over de klacht over de klacht geven, maar kan wel als voorlopig oordelen uitspreken of de klacht hem al dan niet gegrond lijkt. De deken kan op verzoek van de cliënt diens klacht doorgeleiden naar de tuchtrechter. Om de commissie bevoegd te doen zijn moeten de cliënt en het kantoor een akte van compromis ondertekenen. Het kantoor is steeds tot zodanige ondertekening bereid. De uitspraak van de commissie – een arbitraal vonnis, of, indien de cliënt een consument is, een bindend advies – is bindend.
2. De cliënt kan zich ook tot de rechter wenden of tot een arbiter wenden (indien arbitrage is overeengekomen) indien de klacht na behandeling niet is opgelost. De rechter of de arbiter beslissen als onafhankelijke instanties uiteindelijk onherroepelijk c.q. bindend.

Artikel 11. Evaluatie

1. De klachtenfunctionaris bespreekt in het periodiek overleg tussen de advocaten en de secretaresses van het kantoor binnengekomen klachten.
2. Doel van deze bespreking is om het niveau van de dienstverlening van het kantoor te verbeteren en *aansprakelijkheidstelling* van het kantoor zo veel mogelijk te voorkomen.