



Als u niet tevreden bent over de dienstverlening

Advocatenkantoor Spangesekeade vindt het belangrijk dat u tevreden bent over de dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van de dienstverlening. Hieronder staat in het kort beschreven wat u dan kunt doen.

Wanneer u ontevreden bent over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of over de hoogte van de declaratie, verzoekt Advocatenkantoor Spangesekeade u uw bezwaren eerst voor te leggen aan de behandelend advocaat. De klachtenfunctionaris mr. M. ter Haar-Bas behandelt uw klacht volgens een procedure, die staat beschreven in de kantoorklachtenregeling.

Advocatenkantoor Spangesekeade zal in overleg met u proberen zo snel mogelijk een oplossing voor het probleem te vinden. Deze oplossing zal altijd schriftelijk aan u worden bevestigd. Binnen vier weken ontvangt u een schriftelijke reactie op uw klacht. Mocht onverhoopt van deze termijn moeten worden afgeweken, dan wordt u daarvan tijdig op de hoogte gesteld, met vermelding van de reden en de termijn waarbinnen u een reactie kunt verwachten.

Een gegronde klacht zal worden meegenomen in de evaluatie van het kantoor en zal het kantoor haar uiterste best doen om een eventuele herhaling te voorkomen.

Kantoorklachtenregeling Advocatenkantoor Spangesekeade (januari 2017)

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- kantoor: Advocatenkantoor Spangesekeade die is ingeschreven in de registers van de Kamer van Koophandel onder nummer 67601766;
- 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



- 2 -

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 door het kantoor aangewezen advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2. Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen het kantoor en de cliënt.
2. Iedere advocaat verbonden aan het kantoor draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. 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 door middel van plaatsing op de website van het kantoor: www.aksk.nl. 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.



- 3 -

2. Het kantoor heeft in de algemene voorwaarden en in deze kantoorklachtenregeling 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 Rechtbank Rotterdam.

Artikel 5. Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. M. ter Haar-Bas, die daarmee optreedt 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 van 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 en de afhandeling van de klacht.



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 verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

U kunt uw klacht per e-mail indienen via terhaar@aksk.nl ter attentie van de klachtenfunctionaris. Bij vragen over de kantoorklachtenregeling kunt u zich richten tot mr. M. ter Haar-Bas, mail: terhaar@aksk.nl nl of telefoon: 085-0471211.