

## **Klachten- en Geschillenregeling**

### **Advocatuur Dirkzwager N.V.**

#### **Voorwoord**

#### **Ontevreden over onze dienstverlening?**

Ons kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Deze brochure geeft uitleg wat u dan kunt doen.

#### **Onze interne klachtenregeling**

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen aan de betrokken advocaat van Dirkzwager. U kunt zich daarvoor echter ook wenden tot de klachtenfunctionaris van ons kantoor.

Deze zal in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden op basis van de Klachtenregeling Advocatuur van Dirkzwager, die hierachter is afgedrukt.

Mocht dat overleg onverhoopt in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Dat kan pas nadat u uw bezwaren eerst aan ons kantoor heeft voorgelegd. Deze weg staat ook voor u open wanneer ons kantoor niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren schriftelijk op uw klacht heeft gereageerd.

#### **Geschillencommissie Advocatuur**

Ons kantoor is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur.

Deze geschillencommissie bestaat sinds 1 juni 1999 en ressorteert onder Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor beroep en bedrijf (SGB) te 's Gravenhage.

U kunt de klacht tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke afhandeling daarvan door ons kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur.

De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak in de vorm van een arbitraal vonnis ten behoeve van zakelijke cliënten of in de vorm van een bindend advies in het geval het geschil door een particuliere cliënt wordt aangebracht.

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. Het kan ook zijn dat u vindt dat u recht heeft op schadevergoeding. De Geschillencommissie

Advocatuur is ook bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal 10.000 euro.

Hogere schadeclaims kunt u alleen voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer u de hoogte van de claim uitdrukkelijk beperkt tot maximaal 10.000 euro, waarbij u schriftelijk afstand doet van het meerdere.

Ons kantoor zelf kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

De Geschillencommissie<sup>1</sup> 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 Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.

Secretaris Geschillencommissie Advocatuur Bordewijklaan 46 (2e etage)

2591 XR Den Haag tel. 070 - 310 53 10

Postbus 90600 2509 LP Den Haag

### **Hoe kunt u de klachtenfunctionaris van ons kantoor bereiken?**

Uw eigen advocaat zal u op eerste verzoek mededelen wie op dit moment onze klachtenfunctionaris is en hoe u hem/haar kunt bereiken. Bij afwezigheid van de klachtenfunctionaris zult u worden geholpen door de plaatsvervangend klachtenfunctionaris.

Nadere informatie over de (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris is ook te vinden op de website van Dirkzwager, <https://www.dirkzwager.nl> onder Klachtenregeling.

---

<sup>1</sup> Het wettelijk geregelde toezicht en tuchtrecht waarborgt een correct beroepsmatig handelen van advocaten. De aard van de procedure bij de Geschillencommissie Advocatuur is een andere: deze is bedoeld voor het beslechten van meningsverschillen over de kwaliteit van de dienstverlening en/of financiële aspecten daarvan, en laat die wettelijke waarborgen dus onverlet.

## **KLACHTENREGELING DIRKZWAGER N.V.**

### **Artikel 1. Begripsbepalingen**

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt over 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;
- b. Klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;
- c. Klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;
- d. Dirkzwager: de naamloze vennootschap Dirkzwager N.V. die tot doel heeft de uitoefening van de rechtspraktijk, daaronder begrepen de advocatuur, het notariaat en de belastingadviespraktijk.

### **Artikel 2. Toepassingsbereik**

- a. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht die wordt gesloten tussen Dirkzwager en de cliënt die betrekking heeft op de dienstverlening van één of meerdere advocaten van Dirkzwager.
- b. Klachten van een schuldenaar over Dirkzwager als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 4, tweede lid, onderdeel b, en artikel 14, derde lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.
- c. Alle advocaten van Dirkzwager dragen zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

### **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**

- a. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht of de schuldenaar jegens advocaten bij het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden erop dat het

kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

- b. Dirkwager 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.
- c. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen door klager of door Dirkwager desgewenst worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur, waarbij Dirkwager is aangesloten.

#### Artikel 5. **Interne klachtprocedure**

- a. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar een van onderstaande klachtenfunctionaris:
  - Mr. H.A. Kragt (Postbus 111, 6800 AC Arnhem);
  - Mr. B. de Haan (Postbus 111, 6800 AC Arnhem);
  - Mr. J.W.M. Hagelaars (Postbus 111, 6800 AC Arnhem).

U kunt hiertoe het e-mailadres [klachtenfunctionarisadvocatuur@dirkwager.nl](mailto:klachtenfunctionarisadvocatuur@dirkwager.nl) gebruiken.

- b. 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.
- c. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- d. De klachtenfunctionaris probeert een oplossing te vinden die zowel voor de klager als voor degene over wie geklaagd is acceptabel is.
- e. De klachtenfunctionaris treedt niet op als arbiter en kan alleen bemiddelen of aanbevelingen doen.
- f. 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.
- g. 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.

#### Artikel 6. **Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

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

#### Artikel 7. **Verantwoordelijkheden**

- a. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdsige afhandeling van de klacht.
- b. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over rechtstreekse contacten met de klager over een mogelijke oplossing.

- c. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- d. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8.

**Klachtregistratie en aanbevelingen van de klachtenfunctionaris**

- a. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- b. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- c. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit aan het bestuur van Dirkzwager over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
- d. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen van de klachtenfunctionaris binnen Dirkzwager besproken.