

## -----KANTOORKLACHTREGELING-----

### Ontevreden over de dienstverlening?

Hoewel mr. drs. I. Heijselaar erbij de uitvoering van zijn dienstverlening alles aan doet dit te voorkomen, kan er onbedoeld onvrede – over een bepaald aspect in de behandeling of de manier waarop – over verleende rechtsbijstand ontstaan, bij de uitvoering van de overeenkomst van opdracht art. 7:400 BW.

Om deze reden is in een kantoorklachtregeling voorzien. Deze kunt u inzien op mijn website [www.advheij.nl](http://www.advheij.nl), hier wordt ‘in de handtekening’ van mijn e-mail-(wisseling) naar verwezen, evenals op mijn briefpapier, dat ik u de mogelijkheid bied in geval van onvrede deze ontevredenheid in een klacht over mijn handelen en nalaten te doen laten toetsen.

Hierbij gelden ‘spelregels’ – zie punt 1 t/m 5 hieronder – die kort uiteen worden gezet. Als gezegd kunt u de kantoorklachtregeling via mijn website raadplegen. Wanneer daar onverhoopt nog vragen over zijn, kunt u mij daar – via de mail – vrijblijvend over benaderen.

### Interne klachtregeling

Indien u ontevreden over de dienstverlening bent, de uitvoering van de overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of over – de hoogte van – een declaratie, dan kunt u uw ongenoegen over mijn werkzaamheden in de vorm van een klacht ter toetsing voorleggen.

Niet leuk, en je probeert dit als professional uiteraard te voorkomen, maar als rechtszoekende c.q. cliënt(e) heeft u het recht over de verleende dienstverlening kritisch en zelfs ontevreden te zijn. Belangrijk is en als harde voorwaarde geldt dat u uw klacht(en) altijd schriftelijk meldt. Alleen dan kan uw klacht in behandeling worden genomen, anders niet!

Ikzelf, naast klachtfunctionaris mr. Peters – zie verder – die uw klacht onderzoekt, moeten immers weten waar u ontevreden over bent? Om die reden geldt een schriftelijkseis. Een juridisch oplossing van het geschil na inschakeling van ‘De Rechtspraak’ leidt niet altijd tot het gewenste resultaat.

Klachtfunctionaris is mr. D.G. Peters, Struycken Advocaten, zal met professionele distantie en zorgvuldigheid over uw klacht(en) een oordeel vellen, na deze eerst in kaart te hebben gebracht, waar hij mogelijk nog aanvullende op- en aanmerkingen over heeft, mogelijk eerst nog verduidelijking wil, waarop hij mij schriftelijk om een reactie op de klacht(en) verzoekt. Onderhavige regeling geldt hierbij leidend.

Naar aanleiding van de klacht zal eerst contact met u worden opgenomen, én – mocht daar behoefte aan bestaan – wordt u uitgenodigd voor een bemiddelingsgesprek. Soms, klaart dat de lucht, nu een viergesprek veelal verhelderend kan werken, misverstanden en/of hoog gespannen verwachtingen uitgepraat kunnen worden. Indien het bemiddelingsgesprek vruchteloos blijft, of u daar niet voor openstaat, leid ik uw klacht door aan voornoemde ‘klachtfunctionaris’.

Een andere advocaat, zie hiervoor, **niet** verbonden aan mijn advocatenpraktijk, die zich onafhankelijk over uw klacht(en) een oordeel zal vormen, en daar – desgevraagd; uiterlijk binnen een maand nadat uw klacht(en) duidelijk geworden is – schriftelijk een beslissing over nemen. Wanneer deze termijn niet wordt gehaald, zal de ‘klachtfunctionaris’ u hiervan schriftelijk mededeling doen, waarbij hij u de uiterste datum van zijn (eind)oordeel geeft.

De uitkomst van de klacht is: gegrond, deels gegrond of ongegrond, terwijl mogelijk alsnog tot bevredigende oplossing kan worden gekomen over uw klacht, die u als klager als de betrokken advocaat schriftelijk wordt medegedeeld. De ‘klachtfunctionaris’ kan mij ook aanbevelingen doen, zodat over het type klacht dat voorligt in toekomst niet nogmaals wordt geklaagd.

Mocht u over uitkomst en de behandeling van de klacht(en) ontevreden zijn, dan kunt u uw klacht(en) in beginsel de Deken van de Amsterdamse Orde van Advocaten voorleggen. De zgn. toezichthouder die op het reilen en zeilen van individuele advocaten binnen het arrondissement Amsterdam toezicht houdt, alwaar mr. drs. I. Heijselaar op het tableau is gesteld. Hoe u dat moet doen, de voorwaarden die gelden, leest u terug op [www.aova.nl](http://www.aova.nl) Doel van de klachtregeling, waar bij indiening en behandeling aan vastgehouden wordt, luidt aldus:

#### **1. Klachtschrijving**

- Een klacht geldt als uiting van ongenoegen, schriftelijk(!), door rechtszoekende of diens vertegenwoordiger over de dienstverlening van de hiervoor genoemde raadsman. Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden;
- De reden waarom aan schriftelijkeis wordt vastgehouden is omwille van de rechtszekerheid/transparantie. Als raadsman heb ik recht en belang om mij tegen verwijten over de uitvoering van de overeenkomst van opdracht te verweren. Het zgn. hoor/wederhoor beginsel;
- Klager is de cliënt(e) of diens vertegenwoordiger die namens hem/haar een klacht uit;
- Klachtbehandelaar/functionaris, is een door mijn advocatenkantoor aangewezen persoon – iemand die zelf advocaat is – die is belast met de registratie, inventarisatie en de uiteindelijke schriftelijke afhandeling van de klacht;

#### **2. Doelstelling**

- Het vastleggen van een voor de (gewezen) rechtszoekende c.q. cliënt(e) transparante regeling voor het in behandeling nemen en afhandelen van een klacht over de dienstverlening van genoemde raadsman;
- Behoud en verbetering van bestaande dienstverlening door middel van een goede kantoorklachtbehandelingsregeling;

#### **3. De in acht te nemen klachtprocedure**

- Klager kan een schriftelijke klacht indienen naar aanleiding van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd;
- In geval van een dreigende klacht zal eerst contact worden gezocht door de advocaat met klager en/of diens vertegenwoordiger, mits daar behoefte aan bestaat, om te bezien of een gesprek de koude niet uit de lucht haalt? Staat op voorhand vast dat dit geen zin heeft, wordt de klacht doorgeleid naar de klachtfunctionaris;

- De klachtfunctionaris zal vervolgens schriftelijk contact met klager(s) opnemen. Het is dus cruciaal dat u als klager(s) goed bereikbaar bent en blijft in deze fase van de behandeling van uw klacht(en). De klachtfunctionaris kan vervaltermijnen hanteren;
- In eerste instantie zal hij zich vergewissen waar de klacht over gaat en/of klager verzoeken zijn/haar klacht te verduidelijken. Nadat hem duidelijk(er) is waar de klacht over gaat, zal de klacht worden doorgeleid naar de persoon over wie wordt geklaagd;
- De advocaat wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de klacht te reageren, een en ander binnen redelijke termijn, waar het hem vrijstaat in zijn reactie te verwijzen naar de eerdere correspondentie met klager;
- Nadat de klachtfunctionaris een duidelijk beeld over de klacht heeft gekregen en over de inhoudelijke reactie van de advocaat op de klacht, zal klager – mocht daar aanleiding toe bestaan; en hij/zij daar behoefte aan heeft – een extra schriftelijke ronde worden gelast, of deze achterwege gelaten wordt; omdat de klacht volkomen helder is – om op de reactie van de advocaat te reageren;
- De klachtfunctionaris kan ook besluiten tot een verzoeningsgesprek, mocht hij hier toe aanleiding zien en hij verwacht dat dit van de zijde van klager tot de nodige opheldering leidt;
- De reactie van klager – wanneer de situatie van hiervoor zich niet voordoet – zal worden doorgezet aan de advocaat die op zijn beurt weer mag reageren op de reactie van klager;
- Mocht klager – in alle door te lopen fases van de klachtprocedure – behoefte hebben aan een mondelinge toelichting over zijn/haar onvrede dan zal de klachtfunctionaris daar gelegenheid voor bieden, tenzij hij/zij daar geen grond of reden voor ziet;

#### 4. Beslissing

- De klachtfunctionaris neemt schriftelijk een beslissing over de klacht, uiterlijk binnen een maand nadat reden/grondslag van de klacht duidelijk zijn geworden. Mocht het komen tot re-/en dupliek, en aangenomen dat klager en de beklaagde daar behoefte aan hebben, kan de beslistermijn worden opgeschoven. De beslissing die de klachtfunctionaris kan nemen is: gegrond, deels gegrond of ongegrond. Er zijn dus drie smaken, verder niet. De klachtfunctionaris kan daarnaast aanbevelingen doen;

#### 5. Doorverwijzing

- Mocht de klager(s) ontevreden zijn met de beslissing op zijn/haar klacht, de klacht onoplosbaar in de doorlopen klachtprocedure blijkt te zijn, dan kan de klacht aan de Deken van de AOvA worden voorgelegd;
- De Deken zal net als hiervoor eerst een poging tot bemiddeling doen. Lukt dat niet, dan zal de Deken de klacht – mits klager hierom verzoekt – aan de Raad van Discipline doorgeleiden – ter toetsing aan art. 46 Advocatenwet; onvoldoende zorg voor cliënt(e) betrachten; het zich niet of onvoldoende houden aan de Advocatenwet en de Wwft. – om over de beslissing van de klacht(en) een tuchtrechtbeslissing te nemen;
- Indien klager(s) het niet eens zijn met de beslissing van de Raad van Discipline, is het in beginsel mogelijk dat u uw klacht in hoger beroep aan het Hof van Discipline voorlegt. **Let op!** Zowel bij de Raad als het Hof van Discipline bent u als klager(s) griffierecht verschuldigd. U kunt op de website van de landelijke als de plaatselijke Orde van Advocaten, [www.NOvA.nl](http://www.NOvA.nl) en [www.AOvA.nl](http://www.AOvA.nl), informatie over de hoogte van

het griffierecht en andere voorwaarden voor het indienen van een (tucht)klacht of hoger beroep tegen het oordeel van de Raad van Discipline teruglezen.