

## Kantoorklachtenregeling voor SAE Advocatuur

### *Bent u 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 kantoorklachten-regeling geeft uitleg wat u kunt doen.

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie vragen wij u uw bezwaren tijdig en zoveel mogelijk schriftelijk voor te leggen aan mr. S.A.E. van Poppel. Uw bezwaren zullen conform de hierna beschreven interne kantoorklachtenregeling worden behandeld.

Mocht het overleg toch 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 het kantoor heeft voorgelegd. Of als we niet schriftelijk binnen 4 weken hebben gereageerd op uw klacht.

### **Interne klachtenregeling**

#### *Artikel 1 begripsbepalingen*

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- **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 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 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 SAE Advocatuur en de cliënt.
2. Mr. S.A.E. van Poppel draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling. Een klacht over mr. S.A.E. van Poppel wordt inhoudelijk niet door haar behandeld.

#### *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. SAE Advocatuur heeft via de algemene voorwaarden opgenomen dat een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur 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 Geschillencommissie Advocatuur.

#### *Artikel 5 interne klachtprocedure*

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht vertrouwelijk doorgeleid naar mr. S.A.E. van Poppel die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Indien de klacht over de desbetreffende advocaat gaat, zal de klacht worden doorgeleid naar mr. Bannenberg (mr. M.G. Bannenberg) en hij zal alsdan als klachtenfunctionaris optreden.

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 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.

#### **Geschillencommissie Advocatuur**

SAE Advocatuur is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur. Deze geschillencommissie bestaat sinds 1 juni 1999 en ressorteert onder Stichting Geschillencommissies voor consumenten-zaken (SGC) en die voor beroep en bedrijf (SGB) te Den Haag.

U moet de klacht op tijd bij de Geschillencommissie Advocatuur indienen dat wil zeggen niet later dan 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van ons kantoor. 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 € 25.000. Hogere schadeclaims kunt u alleen voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer u de hoogte van de claim uitdrukkelijk beperkt tot maximaal € 25.000, waarbij u schriftelijk afstand doet van het meerdere.

Ons kantoor kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. De Geschillencommissie 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  
Postbus 90 600  
2509 LP Den Haag  
T 070 - 310 53 10

**Klachtregeling Register Financieel Echtscheidingsadviseur**

Mr. S.A.E. van Poppel is tevens ingeschreven in het RFEA-register voor particulieren. Ingeval van gerezen klachten kunnen deze eveneens bij de RFEA worden ingediend (secretariaat van de Stichting Register Financieel Echtscheidingsadviseurs, Postbus 5036, 1802 TA Alkmaar, [info@rfea.nl](mailto:info@rfea.nl)).