

## **KANTOORKLACHTENREGELING mr M. Spapens, advocaat**

Deze kantoorklachtenregeling heeft betrekking op de werkzaamheden en gedragingen van mr Martijn Spapens eigenaar van mr M. Spapens, advocaat, kantoorhoudende te (2011MR) Haarlem aan het Kenaupark 19.

De kantoorklachtenregeling beschrijft de werkwijze van de afhandeling van uw klacht door de klachtenfunctionaris die zoekt naar de voor klager en de advocaat meest geschikte oplossing voor het probleem of geschil dat aan de klacht ten grondslag ligt.

Deze geactualiseerde kantoorklachtenregeling is van kracht met ingang van 1 januari 2025 en bestaat uit de hierna volgende bepalingen:

### Artikel 1 – begrippen

In deze kantoorklachtenregeling worden de volgende begrippen gehanteerd:

- a. “de advocaat”: de advocaat op wie de klacht betrekking heeft;
- b. “klacht”: iedere schriftelijke uitlating 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 factuur, niet zijnde een klacht als bedoeld in artikel 46c van de Advocatenwet;
- c. “klager”: de cliënt die een klacht kenbaar maakt aan de advocaat op wie de klacht betrekking heeft of aan de klachtenfunctionaris. Onder klager wordt tevens verstaan en begrepen diens (wettelijk) vertegenwoordiger;
- d. “klachtenfunctionaris”: de advocaat die belast is met de afhandeling van de klacht;
- e. “de Orde”: de Raad van de Orde van de Orde van Advocaten in het arrondissement Noord-Holland

### Artikel 2 – toepassingsbereik

- 1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de advocaat en de cliënt.
- 2. De advocaat draagt zorg voor een klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

### Artikel 3 – doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een laagdrempelige en constructieve wijze af te handelen;
- b. De kantoorklachtenregeling beoogt op basis van informeel overleg en het beginsel van hoor- en wederhoor te komen tot een buitengerechtelijke oplossing voor de klacht tussen de advocaat en de klager;
- c. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- d. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling;
- e. Advocaten en personen werkzaam onder diens verantwoordelijkheid te trainen om cliëntgericht te reageren op klachten;
- f. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van de klachtbehandeling en klachtanalyse.

### Artikel 4 – informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van mr M. Spapens, advocaat ([www.martijnspapensadvocaat.nl](http://www.martijnspapensadvocaat.nl)) . De advocaat wijst de cliënt vòòr het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. De advocaat heeft in de overeenkomst van opdracht en/of via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na interne 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 hebben geleid tot een oplossing kunnen worden voorgelegd aan een van de klachtenfunctionarissen (mrs. T.J.J.M. Wijngaard en/of E. Schoneveld van het Kenaupark 19.
4. Klachten die na behandeling door de klachtfunctionaris niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

## Artikel 5 – de interne klachtenprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris, te weten mr. T.J.J.M. Wijngaard en/of mr. E. Schoneveld.
2. Klachten over een advocaat dienen te worden ingediend binnen een termijn van 3 maanden na het handelen of nalaten van de advocaat dat tot het indienen van de klacht aanleiding gaf, dan wel binnen een termijn van 3 maanden nadat eerder genoemd handelen of nalaten van de advocaat bij de klager bekend is geworden.
3. Later ingediende klachten worden alleen in behandeling genomen indien gemotiveerd wordt toegelicht waarom dit volgens klager verschoonbaar is of indien de klachtenfunctionaris van mening is dat dit in het belang van een adequate klachtafhandeling gewenst is.
4. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en de advocaat in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
5. De advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
6. De klachtenfunctionaris steelt de klager en de advocaat schriftelijk op de hoogte van zijn voorlopige bevindingen over de klacht, met het verzoek daarop te reageren.
7. De klachtenfunctionaris onderzoekt voorafgaande aan een inhoudelijke behandeling van de klacht of de klacht in behandeling kan worden genomen (ontvankelijk is), gelet op de termijn waarbinnen deze is ingediend, de persoon van de klager, de persoon van de beklaagde en naar de aard van de klacht.
8. Bij de inhoudelijke behandeling van de klacht onderzoekt de klachtenfunctionaris de klacht op basis van onderliggende relevante documenten, gevoerde correspondentie en eventueel gevoerde gesprekken om tot voorlopige bevindingen over de klacht te kunnen komen. De voorlopige bevindingen worden aan de klager en de advocaat voorgelegd met het verzoek daarop te reageren en een voorstel te doen voor een of meerdere gewenste oplossingen van de klacht.
9. Op basis van de reacties van partijen beproeft de klachtenfunctionaris of de klacht op een voor hen beide gewenste wijze kan worden opgelost. Desgewenst bemiddelt hij daarin.
10. Indien partijen dat wensen, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en de advocaat de bevindingen en eventueel gemaakte afspraken over de afhandeling van de klacht.
11. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht, tenzij met opgave van redenen door de klachtenfunctionaris mededeling aan de klager en de advocaat wordt gedaan over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel de bevindingen over de klacht worden gegeven.

#### 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 met de klager en een mogelijke tussen hen besproken oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### Artikel 8 – klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het onderwerp waarover geklaagd wordt.
2. De klacht kan in meerdere (deel)onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klacht en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de klachten van het voorafgaande jaar op het kantoor besproken.

#### Artikel 9 – slotbepalingen

1. In het geval van kwesties waarin deze kantoorklachtenregeling niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris in de geest van onderhavige kantoorklachtenregeling.
2. Deze kantoorklachtenregeling wordt jaarlijks geëvalueerd en zo nodig verduidelijkt of gewijzigd.