



## Klachten- en geschillenregeling Fleuren Van Veldhuizen advocaten

### *Artikel 1 Begripsaanduidingen:*

In deze klachten- en geschillenregeling wordt verstaan onder:

**Klacht:**

Een 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;

**Klachttermijn:**

De klacht moet zijn ingediend of op andere wijze ter kennis van het kantoor komen binnen een maand na het moment waarop de cliënt kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven.

### *Artikel 2 toepassingsbereik*

1.

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Fleuren Van Veldhuizen Advocaten en de cliënt.

2.

Iedere advocaat van Fleuren Van Veldhuizen Advocaten draagt zorg voor klachtenafhandeling 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 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 deze overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

2

Fleuren Van Veldhuizen Advocaten heeft in de overeenkomst van opdracht opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na interne behandeling niet opgelost is, kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

### **I. Interne klachtregeling**

#### *Artikel 5 interne klachtregeling*

1 .

Aan de interne klachtprocedure zijn voor de cliënt geen kosten verbonden.

Wanneer een cliënt ontevreden is over de hoogte van de declaratie, dan legt de cliënt zijn bezwaren eerst voor aan Fleuren Van Veldhuizen Advocaten. Deze interne klachtenregeling dient daarbij ook als leidraad voor de behandeling van de klacht.

2.

De betrokken advocaat tracht eerst zelf samen met de cliënt tot een oplossing te komen. Indien dat niet tot een oplossing leidt of indien hij dit nalaat, informeert hij direct de klachtenfunctionaris van het kantoor. Indien de klacht betrekking heeft op de dienstverlening door mr W.L.M. Fleuren, treedt mr. W.E. van Veldhuizen op als klachtfunctionaris.

Indien de klacht betrekking heeft op de dienstverlening door mr. W.E. van Veldhuizen dan treedt mr. W.L.M. Fleuren op als klachtfunctionaris.

3.

De klachtfunctionaris bevestigt de klager schriftelijk dat hij de klacht in behandeling neemt.

4.

De klachtfunctionaris 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.

5.

De klachtfunctionaris stelt binnen één maand nadat uitvoering is gegeven aan het onder 4 bepaalde de klager en degene over wie geklaagd is schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

6.

Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, legt de klachtenfunctionaris dit behoorlijk schriftelijk vast.

7.

Wanneer de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

#### *Artikel 6 verantwoordelijkheden klachtfunctionaris*

1.

De klachtfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

2.

Degene over wie is geklaagd houdt de klachtfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

3.

De klachtfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

4.

De klachtfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### *Artikel 7 geheimhouding*

De klachtfunctionaris, degene over wie is geklaagd alsmede de klager nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

## **II Geschillencommissie**

Kan de klacht niet tot tevredenheid worden opgelost overeenkomstig de voorgaande regeling dan geldt het volgende.

1.

Op de dienstverlening van Fleuren Van Veldhuizen Advocaten is de Geschillenregeling Advocatuur van toepassing. Daartoe behoort ook de mogelijkheid om onbetaald gebleven declaraties ter incasso voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

2.

De weg van de Geschillencommissie Advocatuur staat ook open wanneer Fleuren Van Veldhuizen Advocaten niet binnen een maand na het behandelen van de klacht deze schriftelijk heeft afgehandeld.

3.

Het Reglement Geschillencommissie Advocatuur kan worden opgevraagd bij de Geschillencommissie Advocatuur Bordewijklaan 46 (2e etage) 2591 XR DEN HAAG

Website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Tel: 070-3105310

4.

De klacht dient binnen twaalf maanden na de schriftelijke beslissing van Fleuren Van Veldhuizen Advocaten ingediend te worden bij de Geschillencommissie Advocatuur.

5.

De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak bij wege van arbitraal vonnis, tenzij de cliënt het geschil aanhangig maakt als consument en de cliënt verklaart dat hij het geschil door een bindend advies beslist wenst te zien.

6.

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. Daarnaast is de Geschillencommissie Advocatuur bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal € 10.000,-- incl. BTW ( *tienduizendeuro incl. BTW*).

De cliënt kan hogere schadeclaims uitsluitend voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer hij de hoogte van de claim beperkt tot € 10.000,-- incl. BTW en uitdrukkelijk afstand doet van het meerdere.

7.

Uitspraken van de Geschillencommissie Advocatuur over de kwaliteit van de dienstverlening hebben geen gezag van gewijsde in een eventueel rechtsgeding bij de gewone rechter over schadeclaims van meer dan € 10.000,-- incl. BTW .

Dit betekent dat in een mogelijk geding bij de gewone rechter over een schadeclaim van meer dan € 10.000,-- incl. BTW de cliënt geen beroep kan doen op een uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur.

Apeldoorn, 12 december 2017