

## Klachtenregeling in het kader van de Wet Kwaliteit Incassodienstverlening

### Artikel 1 begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- **klacht**: iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een schuldenaar-natuurlijk persoon:
  - gericht tegen de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen en betrekking hebbend op de (wijze van) uitvoering van een aan die advocaat verstrekte opdracht tot het uitvoeren van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden jegens de klager;
- **klager**: de schuldenaar-natuurlijk persoon die een klacht kenbaar maakt;
- **klachtenfunctionaris**: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

### Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere klacht welke door een schuldenaar-natuurlijk persoon wordt geuit tegen een advocaat verbonden aan het kantoor in verband met de uitvoering van in opdracht verstrekte buitengerechtelijke incassowerkzaamheden.

2. Iedere advocaat van Firm en Finance Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de deze klachtenregeling.

### Artikel 3 doelstellingen

Deze klachtenregeling 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 klagers vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bejegening van schuldenaren door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in klagersgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### Artikel 4 informatie

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van het kantoor.

## Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. G.M. Volkerink, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. In het geval het kantoor wordt benaderd met een klacht betreffende mr. G.M. Volkerink treedt mr. drs. H. Boven op als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris zal de klager vragen om de klacht, indien de klacht mondeling is gemeld, schriftelijk of per mail aan de klachtenfunctionaris toe te lichten, tenzij een schriftelijke toelichting in redelijkheid niet van de klager kan worden gevergd.
3. De ontvangst van de klacht wordt binnen twee werkdagen door de klachtenfunctionaris schriftelijk bevestigd aan de klager.
4. 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.
5. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. Klachten als bedoeld in deze klachtenregeling tegen mr R.A. van Weelderen, die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen ingediend worden 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. Mr R.A. van Weelderen is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur Consumenten. Deze geschillencommissie bestaat sinds 1 juni 1999 en ressorteert onder de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB) te 's-Gravenhage.

U kunt de klacht tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke reactie van ons kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur Consumenten.

De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak in de vorm van een bindend advies in het geval het geschil door een particuliere cliënt wordt aangebracht. De Geschillencommissie Advocatuur Consumenten 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 Consumenten is ook bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal € 10.000,-. Hogere schadeclaims kunt u alleen voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer u de hoogte van de claim uitdrukkelijk beperkt tot maximaal € 10.000,-, waarbij u schriftelijk afstand doet van het meerdere.

De Geschillencommissie behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur voor Consumenten 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 Consumenten  
Bordewijklaan 46 (2e etage)  
2591 XR Den Haag  
tel. 070 - 310 53 10  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

### **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.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.