

Inleiding

Hemwood streeft naar uitstekende juridische dienstverlening. Mocht u echter ontevreden zijn over het werk van een van onze advocaten, (kandidaat-)notarissen of paralegals danwel irritatie hebben over een ontvangen factuur, dan moedigen wij u aan uw klacht kenbaar te maken.

Dit is de klachtenregeling van Hemwood B.V. en Hemwood Notariaat B.V. (hierna: "Hemwood"), die tot doel heeft klachten van cliënten van Hemwood op een eerlijke en tijdige wijze af te handelen.

Onder een klacht verstaan wij elk geschil met betrekking tot de totstandkoming of uitvoering van een juridische opdracht, de kwaliteit van de geleverde diensten of het factuurbedrag.

Advocatuur

Klachtenfunctionaris voor de advocatuur is Sonja van der Kamp; zij is verantwoordelijk voor het beheer van cliëntklachten over (het werk van) advocaten van Hemwood.

Indienen van een klacht

- Cliënten kunnen hun klacht binnen drie maanden indienen na de datum waarop zij op de hoogte zijn gekomen van, of redelijkerwijs op de hoogte hadden kunnen zijn van de omstandigheden die aanleiding geven tot de klacht. Klachten die na deze periode worden ingediend, kunnen ter beoordeling aan de klachtenfunctionaris worden voorgelegd.
- Klachten moeten schriftelijk (e-mail daaronder begrepen) worden ingediend bij Hemwood, gericht aan de klachtenfunctionaris. De klacht moet de volgende gegevens bevatten:
 - Naam en contactgegevens van de cliënt.
 - Naam van de betrokken advocaat/medewerker.
 - Details die de aard van de klacht beschrijven, inclusief specifieke incidenten of omissies.
 - Relevant dossiernummer.
 - Een verklaring waarin wordt aangegeven dat de klacht via deze klachtenregeling moet worden afgehandeld.
 - Datum van indiening en handtekening van de cliënt.

Niet tijdig ingediende klachten of onvolledige klachten kunnen wij terugzenden naar de cliënt voor aanvullende informatie. Cliënten krijgen de gelegenheid om de ontbrekende gegevens te verstrekken; het niet tijdig indienen dan wel het niet verstrekken van (aanvullende) informatie kan leiden tot het niet in behandeling nemen van de klacht, waarbij de klachtenfunctionaris de cliënt schriftelijk op de hoogte stelt.

Bevestiging van ontvangst van klacht

Na ontvangst van een volledige klacht stuurt de klachtenfunctionaris een ontvangstbevestiging naar de cliënt, samen met contactgegevens en details over de vervolgstappen in het oplossingsproces.

Afhandeling van klachten

- De klachtenfunctionaris informeert de betrokken advocaat/medewerker schriftelijk en zo spoedig mogelijk over de klacht en biedt de advocaat/medewerker de gelegenheid om schriftelijk te reageren.
- De klachtenfunctionaris verzamelt alle benodigde informatie op onpartijdige wijze om de klacht te beoordelen, waarbij zowel de cliënt als de advocaat de mogelijkheid krijgen om aanvullende details te verstrekken indien nodig.
- Indien noodzakelijk geacht of op verzoek van een van de partijen, kan een bijeenkomst worden georganiseerd om de klacht te bespreken.
- De klachtenfunctionaris kan voorstellen voor een oplossing vragen aan beide partijen en zal vervolgens een oplossing voorstellen op basis van alle beschikbare informatie.
- Beide partijen dienen schriftelijk te reageren op de voorgestelde oplossing. Het niet reageren impliceert instemming met de voorgestelde oplossing.
- De klachtenfunctionaris zal de beslissing over de klacht schriftelijk meedelen aan beide partijen.
- Klachten worden met de grootst mogelijke vertrouwelijkheid en zorg behandeld.

Termijn

De klachtenfunctionaris streeft ernaar om klachten naar tevredenheid van de cliënt op te lossen binnen een maand na ontvangst van een volledige klacht. Indien meer tijd nodig is, worden beide partijen schriftelijk op de hoogte gesteld, samen met een verklaring voor de vertraging en een geschatte termijn voor afhandeling.

Registratie van klachten

De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat alle ontvangen klachten intern worden geregistreerd voor documentatie doeleinden.

Juridische recours

- Indien een klacht niet naar tevredenheid van de cliënt wordt opgelost, kan de cliënt ervoor kiezen het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechtbank in Amsterdam.
- Op elk moment kunnen de cliënt en Hemwood gezamenlijk besluiten de interne klachtenprocedure te beëindigen, waardoor de cliënt zelfstandig juridische stappen kan ondernemen.

Kosten

Hemwood rekent geen kosten van het behandelen van klachten onder deze regeling. Elke partij draagt zijn eigen kosten die verband houden met de klachtenprocedure.

Contactgegevens

Voor klachten over de advocatuur kunt u een e-mail sturen naar Sonja@hemwood.nl, gericht aan Sonja van der Kamp of naar het secretariaat via secretariaat@hemwood.nl. Als uw klacht gaat over Sonja van der Kamp dan kunt u een e-mail sturen naar Monique Laenen (zie hierna).

Notariaat

Klachtenfunctionaris voor het notariaat is Monique Laenen; zij is verantwoordelijk voor het beheer van cliëntklachten over (het werk van) (kandidaat-)notarissen en paralegals.

Voor de klachtenregeling van het notariaat is bovenstaande procedure overeenkomstig van toepassing.

Contactgegevens

Voor klachten over het notariaat kunt u een e-mail sturen naar Monique@hemwood.nl, gericht aan Monique Laenen of naar het secretariaat via secretariaat@hemwood.nl. Als uw klacht gaat over Monique Laenen dan kunt u een e-mail sturen naar Sonja van der Kamp (zie hierboven).

Voor het notariaat is aanvullend het onderstaande van toepassing.

Mocht deze klachtenregeling geen bevredigende oplossing bieden, dan kan de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) bemiddelen namens u. Klacht formulier KNB: <https://www.notaris.nl/de-notaris/klachten-over-de-notaris/klachtenbemiddeling-door-de-knb>

Geschillen commissie: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/notariaat>

De beslissing van de Geschillencommissie is bindend en er is geen mogelijkheid tot beroep. U kunt echter binnen 3 maanden de rechter verzoeken om de uitspraak te herzien als u van mening bent dat deze niet redelijk of billijk is. De klachten- en geschillenregeling is van toepassing op zaken met een waarde tot € 10.000.

Klacht over een declaratie: <https://www.notaris.nl/de-notaris/klachten-over-de-notaris/geschillencommissie-notariaat>

Meer informatie van rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechtspraak-en-geschiloplossing/vraag-en-antwoord/hoe-kan-ik-een-klacht-indienen-over-een-notaris>