

GET Advocatuur is de eenmanszaak van mr. J.J. (Jesse) Gonsalvez, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 42151125. Deze regeling beschrijft hoe GET klachten over de dienstverlening ontvangt, onafhankelijk laat behandelen en gebruikt om de kwaliteit te verbeteren. De interne behandeling is kosteloos.

KLACHT INDIENEN

E-mail: klachten@get-advocatuur.nl, met als onderwerp 'klacht'. Een klacht kan ook worden ingediend via info@get-advocatuur.nl.

Post: GET Advocatuur, Postbus 1158, 2990 CA Baarendrecht. Vermeld op de envelop 'persoonlijk en vertrouwelijk, ter attentie van de klachtenfunctionaris'.

Mondeling: telefonisch via +31 85 163 59 00 of tijdens een gesprek met GET. GET legt een mondelinge klacht schriftelijk vast en stuurt die vastlegging ter controle aan de klager.

Externe klachtenfunctionarissen: mr. R.P. (Ricardo) Kooman van YUR Advocaten en mr. O. (Onur) Tokmak van Forsyte Advocaten. Kooman is het eerste aanspreekpunt; bij verhindering of betrokkenheid treedt Tokmak op, mits hij onafhankelijk kan handelen. Rechtstreeks elektronisch contact met de bevoegde klachtenfunctionaris verloopt uitsluitend via klachten@get-advocatuur.nl. De ontvangstbevestiging vermeldt wie de klacht behandelt; bij een klacht over een functionaris geldt de vervanging van artikel 6.

ARTIKEL 1 BEGRIPPEN

- 1.1 **GET:** GET Advocatuur en de advocaten, waarnemers, interne en externe juristen, stagiaires, ondersteuners en andere personen die onder verantwoordelijkheid van GET werkzaamheden verrichten.
- 1.2 **Cliënt:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon van wie GET de belangen behartigt of heeft behartigd. **Opdrachtgever:** degene die de opdracht aan GET verstrekt of heeft verstrekt.
- 1.3 **Klacht:** een uiting van ongenoegen over de totstandkoming of uitvoering van een opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening, een declaratie of het aanbieden of verrichten van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden. Een klacht wordt schriftelijk ingediend of na mondelinge indiening schriftelijk vastgelegd.

- 1.4 **Klager:** de opdrachtgever, de cliënt, een schuldenaar of andere rechtstreeks belanghebbende op wie artikel 2 van toepassing is, of diens bevoegde vertegenwoordiger.
- 1.5 **Beklaagde:** degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft. **Klachtenfunctionaris:** de externe advocaat die overeenkomstig artikel 6 met de onafhankelijke behandeling is belast.

ARTIKEL 2 TOEPASSINGSBEREIK

- 2.1 GET verklaart deze regeling van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht. Zij geldt ook voor klachten over personen die voor GET werken zonder arbeidsovereenkomst of die inmiddels niet meer voor GET werkzaam zijn.
- 2.2 De regeling geldt tevens voor klachten van schuldenaren en andere rechtstreeks belanghebbenden over door GET aangeboden of verrichte buitengerechtelijke incassowerkzaamheden die onder de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) vallen. De Wki ziet op beroeps- of bedrijfsmatige inning voor een derde of na overdracht van een vordering, gericht op betaling door een natuurlijke persoon die in Nederland woont. Hieronder kan ook een natuurlijke persoon vallen die als ondernemer handelt.
- 2.3 Een klacht van een schuldenaar of andere derde schept geen opdracht of advocaat-cliëntrelatie met GET en geeft geen recht op vertrouwelijke informatie van een cliënt van GET.
- 2.4 Deze regeling betreft de interne klachtbehandeling volgens de artikelen 6.28 tot en met 6.30 van de Verordening op de advocatuur en, waar toepasselijk, de Wki en de daarop gebaseerde regels. Zij vervangt geen tuchtprocedure. Dezelfde feiten kunnen ook aanleiding geven tot een civiele vordering, tuchtklacht of privacyklacht.

ARTIKEL 3 DOEL EN UITGANGSPUNTEN

- 3.1 GET behandelt klachten laagdrempelig, zorgvuldig, respectvol en zonder benadeling wegens het indienen ervan. De procedure is gericht op een tijdig, gemotiveerd oordeel, een passende oplossing en verbetering van de dienstverlening.
- 3.2 De klachtenfunctionaris past hoor en wederhoor toe en houdt rekening met speed, kwetsbaarheid en redelijke toegankelijkheidsbehoeften. GET biedt waar nodig hulp bij het op schrift stellen van een klacht.

ARTIKEL 4 BEKENDMAKING

- 4.1 GET maakt deze regeling gemakkelijk toegankelijk openbaar en verstrekt haar op verzoek kosteloos, elektronisch of op papier.
- 4.2 Vóór of bij het aangaan van een opdracht wijst GET de cliënt op deze regeling. De opdrachtbevestiging en algemene voorwaarden vermelden tevens de bevoegde instantie voor een geschil dat intern niet wordt opgelost.
- 4.3 Bij Wki-incassowerkzaamheden informeert GET de schuldenaar begrijpelijk over de klachtenprocedure en de actuele aansluitstatus bij een onafhankelijke geschillenregeling. Artikel 13.4 vermeldt de status van het inschrijfverzoek. Zodra aansluiting is bevestigd, maakt GET ook de bevoegde commissie, bereikbaarheid en procedure kenbaar.

ARTIKEL 5 INDIENING EN ONTVANGST

- 5.1 Rechtstreekse elektronische indiening bij en correspondentie met de klachtenfunctionaris verloopt via klachten@get-advocatuur.nl. Ook een klacht die per post, mondeling, via info@get-advocatuur.nl of bij een medewerker van GET binnenkomt, wordt aangenomen en veilig doorgeleid. Bij mondelinge indiening of ontvangst via een algemeen contactkanaal kan GET de inhoud al kennen; de verdere inhoudelijke behandeling blijft onafhankelijk en afgeschermd.
- 5.2 Voor opdrachtgevers en cliënten op wie de algemene voorwaarden rechtsgeldig van toepassing zijn, geldt de indieningstermijn van artikel 18.1 van die voorwaarden: binnen één jaar nadat de klager bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het handelen of nalaten. Bij latere indiening beoordeelt de klachtenfunctionaris, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving en de omstandigheden van het geval, gemotiveerd of de klacht alsnog wordt behandeld. Hij betreft daarbij de reden van de vertraging, ernst en gevolgen van de klacht en de mogelijkheid haar zorgvuldig te onderzoeken. Deze contractuele termijn wordt niet tegengeworpen aan schuldenaren of andere klagers op wie die voorwaarden niet van toepassing zijn. Wettelijke rechten en externe klachtmogelijkheden blijven onverlet.

- 5.3 De klager vermeldt voor zover mogelijk zijn naam en contactgegevens, het dossiernummer, over wie en waarover hij klaagt, wanneer dit speelde en welke oplossing hij wenst. Relevante stukken kunnen worden toegevoegd. Ontbrekende gegevens leiden niet zonder meer tot afwijzing; de behandelaar vraagt eerst om noodzakelijke aanvulling. Een vertegenwoordiger toont zijn bevoegdheid aan als daarover redelijke twijfel bestaat.
- 5.4 GET richt de centrale klachtenmailbox zo in dat berichten rechtstreeks en afgeschermd bij de bevoegde klachtenfunctionaris binnenkomen, zonder inhoudelijke kennisneming door GET voor de routing. Anders ontvangen klachten worden uiterlijk de eerstvolgende werkdag veilig en ongewijzigd doorgeleid. Persoonlijk en vertrouwelijk geadresseerde post blijft ongeopend. Bij uitval van GET verzorgt de noodcontactpersoon uitsluitend de administratieve doorgeleiding. De oorspronkelijke ontvangstdatum blijft bepalend, ook na aanvulling of vervanging van de behandelaar.
- 5.5 De bevoegde klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst schriftelijk binnen twee werkdagen. De bevestiging vermeldt de ontvangstdatum, vervolgstappen, behandelingstermijn en naam van de behandelaar. Elektronische correspondentie verloopt via klachten@get-advocatuur.nl. Een noodzakelijke vervanging wordt onverwijld meegedeeld.

ARTIKEL 6 KLACHTENFUNCTIONARIS EN ONAFHANKELIJKHEID

- 6.1 GET heeft mr. R.P. (Ricardo) Kooman en mr. O. (Onur) Tokmak aangewezen als externe klachtenfunctionarissen. Beiden hebben hun benoeming aanvaard. Kooman is het eerste aanspreekpunt; Tokmak vervangt hem bij verhindering of betrokkenheid. GET legt de aanwijzing, aanvaarding en afspraken over beschikbaarheid, geheimhouding en gegevensbescherming schriftelijk vast.
- 6.2 De toewijzing volgt rechtstreeks uit deze regeling: Kooman behandelt de klacht; bij zijn verhindering of betrokkenheid behandelt Tokmak haar. Een klacht over Kooman, waaronder zijn waarneming of eerdere klachtbehandeling, gaat naar Tokmak en omgekeerd, uitsluitend als de ander onafhankelijk kan optreden. GET neemt hierover geen inhoudelijke toewijzingsbeslissing. Niemand onderzoekt of beoordeelt zijn eigen handelen.

- 6.3 Iedere klachtenfunctionaris toetst zelf of hij, mede gelet op zijn beroepsmatige verbondenheid en kantoorbelangen, onafhankelijk en onpartijdig kan optreden. Eerdere inhoudelijke betrokkenheid, een relevante getuigenrol of een persoonlijk of zakelijk belang staat aan behandeling in de weg. Bij twijfel treedt hij terug, meldt dit direct en staakt inhoudelijke behandeling. Hij bemoeit zich niet met selectie of aansturing van zijn vervanger. Instemming van partijen heft een belemmering niet op.
- 6.4 Kan geen van beiden onafhankelijk en tijdig optreden, dan faciliteert GET onverwijld, met een streeftermijn van twee werkdagen, de beschikbaarheid van een derde onafhankelijke advocaat buiten GET, YUR en Forsyte. GET verricht uitsluitend administratieve handelingen; de derde toetst en aanvaardt zelf zijn onafhankelijke taak vóór inhoudelijke inzage. Een beklagde selecteert of stuurt zijn eigen behandelaar niet. Er is geen afzonderlijke coördinator. Gemengde klachten worden samenhangend behandeld. Partijen ontvangen de naam en bereikbaarheid van de vervanger. Bij een impasse kan de deken om advies of bemiddeling worden gevraagd, zonder benoemingsplicht.
- 6.5 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijnen, onderzoekt de klacht, bevordert waar mogelijk een oplossing, houdt het klacht-dossier bij en registreert de klacht. GET en de beklagde geven geen instructies over de inhoud of uitkomst van zijn oordeel.
- 6.6 De klachtenfunctionaris treedt binnen deze procedure niet op als advocaat van een partij, arbiter of bindend adviseur. Een aanwijzing als reserve of waarnemer geeft op zichzelf geen toegang tot een klachtdossier.

ARTIKEL 7 BEHANDELING EN TERMIJNEN

- 7.1 De klachtenfunctionaris beoordeelt bij aanvang het toepassingsbereik, zijn onafhankelijkheid en eventuele spoed. Hij signaleert mogelijke aansprakelijkheid, termijnverlies, privacy- of beveiligingsincidenten en noodzakelijke herstelmaatregelen. Spoedeisende maatregelen wachten niet op de afronding van de klacht.

- 7.2 De beklagde wordt van de klacht in kennis gesteld. Klager en beklagde krijgen een redelijke en gelijkwaardige gelegenheid hun standpunt schriftelijk of mondeling toe te lichten en op relevante informatie te reageren. De functionaris kan noodzakelijke stukken opvragen en gesprekken voeren. Mondeling verstrekte relevante informatie wordt zakelijk vastgelegd en ter controle voorgelegd.
- 7.3 De beklagde probeert waar mogelijk samen met de klager een oplossing te vinden, zo nodig door bemiddeling van de klachtenfunctionaris. Rechtstreeks gemaakte afspraken worden aan de functionaris gemeld.
- 7.4 Uiterlijk binnen één maand na de oorspronkelijke ontvangst ontvangen klager en beklagde een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht, zo nodig met aanbevelingen. Als dit niet haalbaar is, ontvangen beiden vóór het einde van die maand schriftelijk de reden en een concrete nieuwe termijn waarbinnen het oordeel volgt.
- 7.5 Het oordeel vermeldt de klachtonderdelen, relevante bevindingen, beoordeling per onderdeel, eventuele aanbevelingen en de toepasselijke externe vervolgroute. Geheimhouding en rechten van derden blijven gewaarborgd.
- 7.6 Een bereikte oplossing wordt schriftelijk vastgelegd en door de betrokken partijen en de klachtenfunctionaris ondertekend of elektronisch bevestigd. Zonder overeenstemming kan de functionaris een oordeel geven. Bij uitblijven van medewerking kan hij, na een redelijke gelegenheid tot reactie en een herinnering, op basis van de beschikbare informatie beslissen.

ARTIKEL 8 UITKOMST EN OPVOLGING

- 8.1 De klachtenfunctionaris kan een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond beoordelen, of gemotiveerd vaststellen dat zij buiten deze regeling valt.
- 8.2 Aanbevelingen kunnen onder meer bestaan uit uitleg, herstel van een fout, aanvullende werkzaamheden, aanpassing van een declaratie of verbetering van een werkproces. GET bericht de klager binnen een redelijke termijn welke maatregelen worden uitgevoerd en wanneer.

- 8.3 Het oordeel bindt partijen niet ten aanzien van civiele aansprakelijkheid, verzekeringsdekking of tuchtrecht. Een schikking ontstaat alleen wanneer de bevoegde partijen die uitdrukkelijk overeenkomen.

ARTIKEL 9 GEHEIMHOUDING EN PERSOONSGEGEVENS

- 9.1 De klachtenfunctionaris, de beklaagde en personen die beroepsmatig of onder verantwoordelijkheid van GET aan de klachtbehandeling meewerken, nemen geheimhouding in acht. Zij delen uitsluitend noodzakelijke informatie voor zover dat rechtmatig en beroepsrechtelijk toegestaan is. Bij klachten van derden blijft de geheimhoudingsplicht tegenover de cliënt onverkort gelden.
- 9.2 De klachtenfunctionaris werkt persoonlijk binnen de beveiligde elektronische omgeving van GET, met een afgeschermd klachtdossier en taakgebonden toegangsrechten, gescheiden van cliëntzaken. De beklaagde krijgt uitsluitend relevante stukken voor zijn reactie en geen behandelaarstoegang tot zijn eigen klacht. Bij betrokkenheid vervalt die toegang direct. Technisch beheer is beperkt en gelogd en geeft geen recht op inhoudelijke bemoeienis. Ontvangst of administratieve doorgeleiding geeft geen verdere inzagebevoegdheid.
- 9.3 De klachtenfunctionaris maakt geen eigen dossierarchief en brengt gegevens niet over naar externe dossier-, e-mail-, cloud- of AI-systemen. Een noodzakelijke uitzondering wordt vooraf afgestemd en rechtmatig en beveiligd uitgevoerd, met minimale gegevens en een bewaartermijn. Een eigen wettelijke plicht of noodzakelijk verweer wordt afzonderlijk beoordeeld.
- 9.4 GET is verantwoordelijk voor zijn eigen verwerking van persoonsgegevens. De privacyrol van een externe klachtenfunctionaris volgt uit zijn feitelijke werkzaamheden en zeggenschap over doel en essentiële middelen. Zijn enkele inschakeling maakt hem niet automatisch verwerker. GET legt passende afspraken over gegevensdeling, beveiliging, bewaartermijnen, incidenten en rechten van betrokkenen vast. Bij een feitelijke verwerkersrelatie geldt artikel 28 AVG; bij gezamenlijke verantwoordelijkheid artikel 26 AVG.

- 9.5 Klachtgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor behandeling, opvolging, wettelijke verplichtingen en gerechtvaardigde bewijs- of verzekeringsbelangen. GET legt de bewaartermijnen vast en verstrekt informatie over de gegevensverwerking en rechten van betrokkenen in zijn privacy-informatie. Kwaliteitsrapportages bevatten zo mogelijk geen tot personen herleidbare gegevens.

ARTIKEL 10 KOSTEN EN RECHTSBESCHERMING

- 10.1 De interne behandeling is kosteloos voor de klager. Kosten van een door de klager zelf ingeschakelde adviseur of vertegenwoordiger blijven voor rekening van de klager, tenzij anders wordt overeengekomen.
- 10.2 Een klacht schort een betalingsverplichting niet automatisch op. Het onbetwiste gedeelte blijft betaalbaar; wettelijke opschortingsrechten, waaronder die van consumenten, blijven onaangetast.
- 10.3 Het indienen van een klacht schorst of stuit verjarings-, verval-, bezwaar- of beroepstermijnen niet automatisch. Noodzakelijke rechtsmaatregelen moeten tijdig worden genomen. GET blijft zijn verplichtingen in een lopende zaak nakomen. De klager hoeft de interne behandeling niet af te wachten om een bevoegde instantie te benaderen.

ARTIKEL 11 AANSPRAKEN EN INCIDENTEN

- 11.1 GET onderzoekt onverwijld hoe schade, termijnverlies of een vertrouwelijkheidsschending kan worden voorkomen of beperkt. Een redelijk vermoeden van een beroepsfout wordt overeenkomstig de beroepsregels aan de cliënt gemeld, zo nodig met het advies onafhankelijk advies in te winnen.
- 11.2 Een mogelijke aansprakelijkheidsaanspraak wordt waar nodig tijdig bij de betrokken verzekeraar gemeld. Vereiste afstemming met de verzekeraar laat de onafhankelijkheid en voortgang van de klachtbehandeling onverlet. Een klachtoordeel garandeert geen verzekeringsdekking.

ARTIKEL 12 REGISTRATIE EN VERBETERING

- 12.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht en het onderwerp, de ontvangstdatum, behandelaar, doorlooptijd, uitkomst en eventuele maatregelen. GET bewaakt dat alle ontvangen klachten in het afgeschermd register worden opgenomen.

- 12.2 De klachtenfunctionaris rapporteert periodiek over afhandeling en verbeterpunten. GET bespreekt die ten minste jaarlijks en na een ernstige of terugkerende klacht, legt besluiten vast en controleert de uitvoering van verbetermaatregelen. De registratie bevat niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk.

ARTIKEL 13 EXTERNE BEHANDELING

- 13.1 Een niet-opgelost geschil met een cliënt kan overeenkomstig de opdrachtbevestiging en algemene voorwaarden worden voorgelegd aan de bevoegde rechter binnen de rechtbank Rotterdam, waaronder waar toepasselijk de kantonrechter, voor zover die forumkeuze wettelijk is toegestaan. Waar artikel 108 Rv of een andere dwingende bevoegdheidsregel deze keuze uitsluit, is de volgens de wet aangewezen rechter bevoegd.
- 13.2 Tegenover een consument geldt de forumkeuze voor Rotterdam niet; het geschil wordt voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter. Wettelijke en toepasselijke internationale bevoegdheidsregels blijven onverlet.
- 13.3 Een tuchtklacht over een advocaat kan worden ingediend bij de deken van de orde in het arrondissement waar de advocaat kantoor houdt. De interne procedure is daarvoor geen verplichte voorprocedure. Deze regeling beperkt de bevoegdheden van de deken en tuchtrechter niet.
- 13.4 Voor werkzaamheden waarop artikel 13 lid 5 Wki van toepassing is, moet GET zijn aangesloten bij een onafhankelijke geschillenregeling. GET heeft een inschrijfverzoek ingediend bij de geschillencommissies voor de advocatuur. Op 14 oktober 2026 is die aansluiting nog niet bevestigd. Het verzoek geldt niet als aansluiting en schept op zichzelf geen bevoegdheid van een commissie. Na bevestiging maakt GET de ingangsdatum, betrokken commissie(s), reikwijdte en procedure bekend en stemt GET deze regeling en zo nodig de opdrachtbevestiging en algemene voorwaarden daarop af. Deze kantoorklachtenregeling en het tuchtrecht vervangen de verplichte aansluiting niet.
- 13.5 Een betrokkene kan over de verwerking van persoonsgegevens een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Andere wettelijke rechtsmiddelen blijven beschikbaar.

Partijen kunnen na het ontstaan van een geschil een andere wettelijk toegestane wijze van geschilbeslechting overeenkomen. De regels van de betreffende instantie bepalen eventuele ontvankelijkheidseisen, termijnen en kosten.

ARTIKEL 14 VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 14.1 Mr. Jesse Joshua Gonsalvez draagt als kantoorverantwoordelijke zorg voor bekendmaking, naleving, administratieve doorgeleiding en opvolging van deze regeling. Toewijzing en onafhankelijkheid worden overeenkomstig artikel 6 bepaald; hij beïnvloedt onderzoek en klachtoordeel niet.
- 14.2 Iedere persoon die onder verantwoordelijkheid van GET werkt, meldt een ontvangen klacht onmiddellijk en werkt tijdig mee aan het onderzoek. GET instrueert betrokkenen bij aanvang van hun werkzaamheden en na relevante wijzigingen over klachtherkenning, doorgeleiding, termijnen en geheimhouding.
- 14.3 GET legt vóór ingebruikneming de uitvoeringsafspraken over bereikbaarheid, noodcontact, toegangs- en postinstructies en privacy schriftelijk vast en zorgt voor schriftelijke bevestiging van de toepasselijke verzekeringsdekking. Daarin wordt ook vastgelegd hoe bij belemmering van beide functionarissen een onafhankelijke derde wordt gevonden en aangewezen, zonder selectie of aansturing door een beklagde of conflicterende functionaris. Toegang en noodroute worden vooraf getest. De beschikbaarheid van een account geeft op zichzelf geen bevoegdheid tot inhoudelijke inzage.

ARTIKEL 15 VERSIE EN WIJZIGING

- 15.1 Deze versie is gedateerd 14 oktober 2026 en geldt vanaf de vaststelling en bekendmaking door GET. GET verstrekt steeds de actuele regeling met versiedatum.
- 15.2 GET beoordeelt de regeling ten minste jaarlijks en na relevante wijzigingen in wetgeving, kantoororganisatie of klachtbevindingen. Wijzigingen worden bekendgemaakt en benadelen de behandeling van een reeds ingediende klacht niet.
- 15.3 Bij verschil tussen de Nederlandse tekst en een vertaling is de Nederlandse tekst leidend, behoudens dwingend recht.