

## **Klachtenregeling Vandeberg Advocaat B.V.**

### **Artikel 1 Klacht en klachtfunctionaris**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere 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;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

### **Artikel 2 Toepassingsbereik**

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Vandeberg Advocaat en de cliënt, die wordt uitgevoerd door een of meer advocaten.
2. Iedere advocaat van Vandeberg Advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### **Artikel 3 Doelstellingen**

Doel van deze klachtenregeling is:

- 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 gepubliceerd op [www.Vandenbergadvocatuur.nl](http://www.Vandenbergadvocatuur.nl). De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Vandenberg Advocatuur een klachtenregeling hanteert die van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank te Utrecht.

#### **Artikel 5 Klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mevrouw E.M.C. Vandenberg, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. 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.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. 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.
5. De klachtenfunctionaris stelt de cliënt 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.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de cliënt, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het document van de klachtenfunctionaris over de afhandeling van de klacht.

#### **Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De cliënt 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. De advocaat over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact met de cliënt en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de cliënt 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.

12 februari 2020