



Kantoorklachtenregeling

1. BEGRIPPEN

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder de verantwoordelijkheid van de advocaat 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.

2. TOEPASSING

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen kantoor en de cliënt.

Kantoor draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

3. DOELSTELLING

Deze kantoorklachtenregeling beoogt:

- een procedure vast te leggen om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen en de oorzaken daarvan vast te stellen;
- bestaande relaties door het openstellen van een goede klachtenbehandeling te verbeteren en te behouden;
- medewerkers te trainen in het cliëntgericht reageren op klachten;
- de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van een adequate klachtbehandeling verbeteren.

4. INFORMATIEVERSTREKKING

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

Kantoor heeft in de overeenkomst van opdracht, specifiek in de algemene voorwaarden, opgenomen aan welke onafhankelijke instantie een klacht kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak, voor het geval de interne behandeling daarvan niet tot een oplossing heeft geleid en deze instantie bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechter, hetgeen onverlet laat dat partijen (alsnog) een

Verae Netherlands B.V.

Cyclotronweg 67, 2629 HN Delft, The Netherlands

Telephone: 015-3030755 | Email: office@verae.nl | KVK: 93498616 | BTW: NL866427788B01



bindende alternatieve geschillenregeling overeenkomen.

5. INTERNE KLACHTPROCEDURE

Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. R. Schmidt, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris stelt mevrouw S.M. de Queirós Monteiro Borsboom in kennis van het indienen van de klacht (of neemt daar kennis van) en stelt de klager en mevrouw S.M. de Queirós Monteiro Borsboom in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Mevrouw S.M. de Queirós Monteiro Borsboom tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris. Indien klachtenfunctionaris en mevrouw S.M. de Queirós Monteiro Borsboom dezelfde persoon betreft dan zullen de klachtenfunctionaris en klager trachten tot overeenstemming te geraken.

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.

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.

Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en indien van toepassing, degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

6. GEHEIMHOUDING

De klachtenfunctionaris en mevrouw S.M. de Queirós Monteiro Borsboom nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

7. AFLOOP

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht. In voorkomend geval houdt degene over wie is geklaagd de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

8. REGISTRATIE KLACHT

De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

Verae Netherlands B.V.

Cyclotronweg 67, 2629 HN Delft, The Netherlands

Telephone: 015-3030755 | Email: office@verae.nl | KVK: 93498616 | BTW: NL866427788B01



Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

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.

Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Verae Netherlands B.V.

Cyclotronweg 67, 2629 HN Delft, The Netherlands

Telephone: 015-3030755 | Email: office@verae.nl | KVK: 93498616 | BTW: NL866427788B01