

Kantoorklachtenregeling Brande & Verheij LLP

1 Begripsbepalingen

1.1 In deze kantoorklachtenregeling 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;
- *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

2 Toepassingsbereik

2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Brande Verheij LLP en de cliënt.

2.2 Iedere advocaat van Brande & Verheij LLP draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

3 Doelstellingen

3.1 Deze kantoorklachtenregeling 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 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.

4 Informatie bij aanvang dienstverlening

4.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op www.brandeverheij.com.

4.2 De advocaat wijst de cliënt er voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht op dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

4.3 Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank te Rotterdam.

5 Interne klachtprocedure

- 5.1 Indien een cliënt Brande & Verheij LLP benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. J. van den Brande, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Als de klacht is gericht tegen mr. J. van den Brande, zal één van de andere partners van Brande & Verheij als tijdelijke klachtenfunctionaris optreden.
- 5.2 De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van de klacht (voor zover diegene niet reeds bekend was met de klacht).
- 5.3 De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 5.4 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.5 Als de klachtenfunctionaris dat nodig acht, kan hij de klager en/of degene over wie is geklaagd op het kantoor van Brande & Verheij uitnodigen om de klacht te bespreken.
- 5.6 De klachtenfunctionaris kan degene over wie is geklaagd en de klager vragen om een voorstel te doen waarmee de klacht kan worden opgelost.
- 5.7 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.

6 Termijn

- 6.1 De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Als dit niet mogelijk blijkt te zijn doet de klachtenfunctionaris (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 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- 7.1 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 7.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

8 Verantwoordelijkheden

- 8.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 8.2 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- 8.3 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

8.4 Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

9 Klachtregistratie

9.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

9.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.