



KANTOORKLACHTENREGELING / OFFICE COMPLAINTS PROCEDURE

Artikel 1 begripsbepalingen

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, de hoogte van de declaratie, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *klager*: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;
- *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 Van Dorth Advocatuur B.V. en de cliënt.
2. Klachten van een schuldenaar over Van Dorth Advocatuur B.V. als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 4, tweede lid, onderdeel b, en artikel 13, vijfde lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.
3. Van Dorth Advocatuur B.V. draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

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 klagers vast te stellen;



- c. voorzien in een wettelijke plicht, 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 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.
- 2. Van Dorth Advocatuur B.V. heeft via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
- 3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank.
- 4. In afwijking van lid 3 hiervoor geldt dat op de dienstverlening verricht aan particuliere cliënten (niet in de hoedanigheid van beroep of bedrijf) is de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur van toepassing is. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

Artikel 5 interne klachtprocedure

- 1. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. M.R. van Leeuwen (Bos en Van den Burg Advocaten Zoetermeer), 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 klager 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 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. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid 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 klager 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. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager 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.



Article 1 Definitions

In these office complaints regulations the following terms are understood to mean:

- *complaint*: any written expression of dissatisfaction by or on behalf of the client towards the lawyer or persons working under the lawyer's responsibility regarding the conclusion and performance of a contract of engagement, the quality of the service provided, the amount of the invoice, the performance or offering of out-of-court debt collection activities, not being a complaint as referred to in Section 4 of the Dutch Lawyers Act (in Dutch: Advocatenwet);
- *complainant*: the client, his representative or a third party with a direct interest who makes a complaint known;
- *complaints officer*: the lawyer responsible for handling the complaint;

Article 2 Scope of application

1. This office complaints procedure applies to every agreement of assignment between Van Dorth Advocatuur B.V. and the client.
2. Complaints from a debtor about Van Dorth Advocatuur B.V. as a provider or provider of out-of-court debt collection services also fall within the scope of this complaints procedure, as referred to in Article 4, paragraph 2, subparagraph b, and Article 13, paragraph 5, of the Debt Collection Services Quality Act (in Dutch: Wet kwaliteit incassodienstverlening).
3. Van Dorth Advocatuur B.V. is responsible for handling complaints in accordance with the office complaints procedure.

Article 3 objectives

The purpose of this office complaints procedure is:

- a. establishing a procedure to handle client complaints constructively within a reasonable period of time;
- b. establishing a procedure for determining the causes of complainants' complaints;
- c. provide for a legal obligation, maintain and improve existing relationships through proper complaint handling;
- d. to train employees to respond to complaints in a client-focused manner;



- e. improving the quality of service through complaint handling and complaint analysis.

Article 4 information at the start of service provision

1. This office complaints procedure has been made public. Before entering into the agreement, the lawyer must inform the client that the firm has an office complaints procedure and that it applies to the services provided.
2. Van Dorth Advocatuur B.V. has included in its general terms and conditions the independent party or body to which a complaint that has not been resolved after handling can be submitted for a binding decision, and has made this known in the order confirmation.
3. Complaints as referred to in Article 1 of these office complaints regulation that have not been resolved after handling will be submitted to the court.
4. By way of exception to paragraph 3 above, the Complaints and Disputes Procedure for the Legal Profession (in Dutch: Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur) applies to services provided to private clients (not in the capacity of a profession or business). Complaints as referred to in Article 1 of this office complaints procedure that remain unresolved after handling will be submitted to the Disputes Committee for the Legal Profession (in Dutch: Geschillen Commissie Advocatuur).

Article 5 internal complaints procedure

1. If a complainant approaches the office with a complaint, the complaint will be forwarded to Mr. M.R. van Leeuwen (Bos en Van den Burg Advocaten Zoetermeer), who will then act as complaints officer.
2. The complaints officer informs the person against whom the complaint has been made of the filing of the complaint and gives the complainant and the person against whom the complaint has been made the opportunity to provide an explanation of the complaint.
3. The person against whom the complaint has been made will attempt to find a solution together with the complainant, with or without the intervention of the complaints officer.



4. The complaints officer will handle the complaint within four weeks of receipt of the complaint or will notify the complainant, stating reasons, of any deviation from this period, stating the period within which a decision on the complaint will be made.
5. The complaints officer will inform the complainant and the person against whom the complaint has been made in writing of the decision on the merits of the complaint, with or without recommendations.
6. If the complaint has been resolved satisfactorily, the complainant, the complaints officer and the person against whom the complaint has been made will sign the decision on the merits of the complaint.

Article 6 confidentiality and free complaint handling

1. The complaints officer and the person against whom the complaint has been made shall maintain confidentiality during the complaint handling process.
2. The complainant is not liable for any compensation for the costs of handling the complaint.

Article 7 Responsibilities

1. The complaints officer is responsible for the timely handling of the complaint.
2. The person against whom the complaint has been made shall keep the complaints officer informed of any contact and a possible solution.
3. The complaints officer keeps the complainant informed about the handling of the complaint.
4. The complaints officer maintains the complaint file.

Article 8 Complaint registration

1. The complaints officer registers the complaint, including the subject of the complaint.
2. A complaint can be classified into multiple topics.