

## Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *Kantoor*: de maatschap Van Vuuren & Moree Advocaten zoals omschreven in de Algemene Voorwaarden Van Vuuren & Moree Advocaten 2016;
- *Cliënt*: de contractpartij van voornoemde maatschap.
- *Klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de Cliënt jegens een aan het Kantoor verbonden 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.

## Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen het Kantoor en Cliënt waarbij Cliënt de Algemene Voorwaarden Van Vuuren & Moree Advocaten 2016 zonder uitsluitingen in volledige omvang heeft aanvaard.
2. Iedere advocaat van het Kantoor draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

## Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- *het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;*
- *het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;*
- *behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;*
- *medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;*
- *verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtanalyse.*

## Artikel 4 informatie kantoorklachtenregeling

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op de internetwebsite [www.vvm-advocaten.nl](http://www.vvm-advocaten.nl) en wordt op verzoek kosteloos aan Cliënt toegezonden.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen, voor zover deze als geschil zijn aan te merken, overeenkomstig de in de Algemene Voorwaarden bepaalde geschillenregeling worden beslecht.

## Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een Klager het Kantoor benadert met een Klacht, dan wordt de Klacht doorgeleid naar mr. N.A. Van Vuuren of mr. J.C. Moree 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 binnen voornoemde termijn, 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.

## Artikel 6 kosteloze klachtbehandeling

1. 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 een klachtdossier bij.

## Artikel 8 klachtregistratie

1. De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een Klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

## Artikel 9

1. Klager en degene over wie is geklaagd kunnen van deze klachtenprocedure afwijken en de klacht met wederzijdse instemming voorleggen aan een onafhankelijke derde in welk geval geschilbeslechting plaatsvindt door middel van een overeenkomst tot arbitrage, bedoeld in artikel 1020 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering of door middel van een vaststellingsovereenkomst, bedoeld in artikel 900 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.