

Klachtenregeling VDB Advocaten Notarissen

Artikel 1. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

VDB Advocaten Notarissen

VDB Advocaten Notarissen

Bezoekadres Waalre:

Eindhovenseweg 126, 5582 HW Waalre

Postadres:

Postbus 193, 5580 AD Waalre

T: +31 (0)40 - 221 50 15

Bezoekadres Rosmalen:

Burgemeester Burgerslaan 42, 5245 NH Rosmalen

Postadres:

Postbus 168, 5240 AD Rosmalen

T: +31 (0)73 - 528 73 50

Het bestuur

Statutair bestuur van VDB Advocaten B.V.

Statutair bestuur van VDB Notarissen B.V.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat, notaris 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.

Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.

Klachtenfunctionaris

De Compliance Officer die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2. Toepassingsbereik

2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen VDB Advocaten Notarissen en de cliënt.

2.2 VDB Advocaten Notarissen draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

Artikel 3. Doelstellingen

3.1 Deze klachtenregeling 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 klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4. Informatie bij aanvang dienstverlening

4.1 Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van VDB Advocaten Notarissen.

4.2 De advocaat of notaris wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht of via de algemene voorwaarden erop dat VDB Advocaten Notarissen een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

Artikel 5. Behandeling Klachten

5.1 Een klacht moet schriftelijk worden ingediend ter attentie van het bestuur van VDB Advocaten B.V. respectievelijk VDB Notarissen B.V., danwel via de email aan het bestuur, danwel via het klachtenformulier dat op de website van VDB Advocaten Notarissen is terug te vinden.

5.2 De klacht bevat tenminste:

- de gegevens van klager (naam, (e-mail)adres, telefoonnummer);
- de dagtekening;
- een omschrijving van het handelen of nalaten van de betreffende advocaat of notaris;
- de relatie van de klager ten opzichte van VDB Advocaten Notarissen.

5.3 VDB Advocaten Notarissen kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet voldoet aan het voorgaande artikel. In dat geval wordt klager in de gelegenheid gesteld om de klacht binnen twee weken na verzending van de kennisgeving aan te vullen, bij gebreke waarvan VDB Advocaten Notarissen de klacht niet in behandeling kan nemen.

5.4 VDB Advocaten Notarissen bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen acht werkdagen na de ontvangst daarvan.

5.5 Indien een cliënt VDB Advocaten Notarissen benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de Compliance Officer van VDB Advocaten Notarissen die optreedt als klachtenfunctionaris.

5.6 De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd en het bestuur 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.

5.7 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris is daarbij betrokken en heeft een coördinerende rol.

5.8 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.

5.9 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.

5.10 In het geval de klager zich niet in de voorgedragen oplossing kan vinden, kan klager de kwestie voorleggen bij de betreffende Geschillencommissie.

Artikel 6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

6.1 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

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

Artikel 7. Verantwoordelijkheden

7.1 Het bestuur is verantwoordelijk voor de behandeling, de registratie en de publicatie van klachten over vennoten en medewerkers van VDB Advocaten Notarissen.

7.2 Het bestuur wijst de compliance officer aan als klachtenfunctionaris voor de coördinatie van de klachtbehandeling, de registratie van alle ontvangen klachten, de procedurele en de inhoudelijke toetsing en het genereren van managementinformatie.

7.3 Eventuele oplossingen worden afgestemd met het betreffende bestuur.

7.4 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

Artikel 8. Klachtregistratie

8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

8.2 De klachtenfunctionaris brengt binnen VDB Advocaten Notarissen periodiek verslag uit aan het bestuur over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.