

Klachtenregeling Brantjes Advocaten

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 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, zijnde Cathelijn Stratenus. Indien sprake is van een klacht over Cathelijn Stratenus zal André Brantjes als Klachtenfunctionaris optreden.

Artikel 2. Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Brantjes Advocaten en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Brantjes Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.
- 3.

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 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 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 Brantjes Advocaten een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Amsterdam.

Artikel 5. Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt Brantjes Advocaten benadert met een Klacht, dan wordt de Klacht doorgeleid naar Cathelijn Stratenus, 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 cliënt 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 dege-

Complaints Procedure at Brantjes Advocaten

Article 1. Definition

In the law firm's complaints procedure, the following definitions apply:

Complaint: each written expression of dissatisfaction from or on behalf of the client with respect to the lawyer or the persons working under his responsibility regarding the realisation and implementation of a commission contract, the quality of the services provided or the amount of the statement of charges, not including a Complaint as referred to in paragraph 4 of the Legal Council Act (*Advocatenwet*);

Complainant: the client or his representative that lodges a Complaint;

Complaints Officer: the lawyer responsible for handling the Complaint, i.e. Cathelijn Stratenus. If there is a complaint concerning Cathelijn Stratenus, then André Brantjes shall act as the Complaints Officer.

Article 2. Applicability

1. This complaints procedure of the law firm applies to every commission contract between Brantjes Advocaten and the client.
2. Every lawyer of Brantjes Advocaten shall ensure that complaints are handled in accordance with the law firm's complaints procedure.

Article 3. Objectives

The objectives of the law firm's complaints procedure are to:

- a. establish a procedure whereby the Complaints of clients are handled in a constructive manner within a reasonable period;
- b. establish a procedure to ascertain the causes of the Complaints lodged by clients;
- c. preserve and improve existing relationships through the proper handling of complaints;
- d. train employees to respond to Complaints in a client-oriented manner;
- e. improve the quality of the services provided with the help of complaints handling and the analysis of complaints.

Article 4. Information at the start of services

1. The complaints procedure of the law firm has been published. Before concluding a commission contract, the lawyer points out to the client that Brantjes Advocaten has a complaints procedure and that it applies to the law firm's services.
2. Complaints, as referred to in Article 1 of this complaints procedure, that have not been resolved after being handled shall be brought before the competent judge at the court in Amsterdam.

Article 5. Internal complaints procedure

1. If a client approaches Brantjes Advocaten with a Complaint, the Complaint shall be passed on to Cathelijn Stratenus, who will then act as the Complaints Officer.
2. The Complaints Officer shall inform the person against whom the complaint has been lodged about the submission of the Complaint and give the Complainant and the person against whom the complaint has been lodged the opportunity to address the Complaint.
3. The person against whom the complaint has been lodged and the client shall try to come to a resolution together, either with or without the mediation of the Complaints Officer.
4. The Complaints Officer shall handle the Complaint within four weeks after receiving the Complaint or else notify the Complainant that this period will be exceeded, giving the reasons why and stating the period within which a judgement

ne 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.
3. 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.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

on the Complaint will be issued.

5. The Complaints Officer shall notify the Complainant and the person against whom the complaint has been lodged in writing about the judgement concerning the validity of the Complaint, and perhaps provide recommendations with this notification.
6. If the Complaint is handled satisfactorily, the Complainant, the Complaints Officer and the person against whom the complaint was lodged shall sign the judgement on the validity of the Complaint.

Article 6. Confidentiality and free complaints handling

1. When handling the complaint, the Complaints Officer and the person against whom the complaint has been lodged shall keep the matter confidential.
2. The Complainant shall owe no compensation to cover the costs of handling the Complaint.

Article 7. Responsibilities

1. The Complaints Officer is responsible for handling the Complaint in a timely fashion.
2. The person against whom the complaint has been lodged shall keep the Complaints Officer abreast of any contact and a possible resolution of the complaint.
3. The Complaints Officer shall keep the Complainant up to date on the handling of the Complaint.
4. The Complaints Officer shall maintain the complaints file.

Article 8. Complaint registration

1. The Complaints Officer shall register the Complaint, stating the subject of the complaint.
2. A Complaint can be divided between several subjects.
3. The Complaints Officer shall issue a periodic report on the handling of Complaints and shall issue recommendations on the prevention of new Complaints and on ways to improve procedures.
4. At least once a year, the recommendations shall be presented at the law firm's office for discussion and decision-making.