

KANTOORKLACHTENREGELING VEEM.LEGAL B.V.

Artikel 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, nadat een onbevredigend gesprek daarover met de behandelend advocaat heeft plaatsgevonden, 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

2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen VEEM.Legal en de cliënt.

2.2 Iedere advocaat van VEEM.Legal 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 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 klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

4.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat VEEM.Legal een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

4.2 De advocaat van VEEM.Legal 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.

4.3 Klachten als bedoeld in artikel 1.1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse burgerlijke rechter te Amsterdam.

Artikel 5 Externe klachtenprocedure

5.1 De Klacht waarmee een cliënt of diens vertegenwoordiger VEEM.Legal benadert, al dan niet via het e-mailadres info@veemlegal.nl, wordt doorgeleid naar de advocaat van De Koning Vergouwen Advocaten (DKVA), mevrouw mr. Meena Kashyap, die extern is belast met de uitvoering van deze kantoorklachtenregeling, die daarmee optreedt als externe Klachtenfunctionaris.

5.2 Om de Klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen, dient de Klager bij het indienen van de Klacht de volgende gegevens te verstrekken:

- i) Naam, e-mailadres en telefoonnummer;
- ii) Naam en het nummer van het dossier bij VEEM.Legal;
- iii) Datum waarop de Klager de Klacht verstuurt;
- iv) Duidelijke omschrijving van de Klacht;
- v) Kopieën van documenten die de Klacht verduidelijken.

5.3 De Klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van de ingediende Klacht en 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 Klager tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de Klachtenfunctionaris.

5.5 De Klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier (4) 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.

5.6 De Klachtenfunctionaris stelt de Klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de al dan niet gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

5.7 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

6.1 De Klachtenfunctionaris, de eventueel de door de Klachtenfunctionaris bij de klachtbehandeling betrokken perso(o)n(en) 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 De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdelijke afhandeling van de Klacht.

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

7.3 De Klachtenfunctionaris houdt de Klager op de hoogte over de afhandeling van de Klacht.

7.4 De Klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 Klachtregistratie

8.1 De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het klachtonderwerp.

8.2 Een Klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

8.3 De Klachtfunctionaris brengt periodiek verslag uit aan het bestuur van VEEM.Legal over de afhandeling van de Klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8.4 Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.