

## Klachtenreglement Voor de Zaak B.V.

### 1. Toepassing en definities

1.1. Dit reglement is op u van toepassing als u Voor de Zaak B.V. heeft verzocht om juridische diensten voor u te verrichten. Op uw eerste verzoek wordt een exemplaar van dit reglement aan u verstrekt.

1.2. In dit reglement worden de volgende begrippen gebruikt:

**Klager:**

u als opdrachtgever (cliënte) van Voor de Zaak B.V.

**Klacht:**

elke uitlating, zowel mondeling als schriftelijk, van ongenoegen van of namens Klager jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijk werkzame personen over de totstandkoming en 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.

**Klachtenfunctionaris:**

de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

### 2. Toepassingsbereik

2.1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Voor de Zaak B.V. en haar cliënten.

2.2. In beginsel zal mr. M.M. van Kralingen-Haanstra zorg dragen voor de klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling. Richt de klacht zich tot mr. Van Kralingen-Haanstra zal mr. R. de Hair zorg dragen voor de klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### 3. Doelstelling

3.1. Dit reglement is bedoeld om:

- de klachtprocedure voor klager vast te leggen;
- met klager in overleg te treden en te reageren op de klacht;
- te bewaken dat iedere advocaat van Voor de Zaak B.V. zorgdraagt voor klachtafhandeling conform dit reglement;
- de relatie van klager met Voor de Zaak B.V. te verbeteren en te behouden;
- de kwaliteit van de dienstverlening van Voor de Zaak B.V. te analyseren en te verbeteren.

### 4. Informatie bij aanvang dienstverlening

4.1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. Voor de Zaak B.V. wijst haar cliënten voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

4.2. Voor de Zaak B.V. heeft in de overeenkomst van opdracht 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.

# VOOR DE ZAAK

Ondernemersrecht en arbeidsrecht

## 5. Procedure

- 5.1. Het indienen van een Klacht dient door Klager steeds schriftelijk - kan ook per e-mail - plaats te vinden door toezending van de Klacht aan de behandelend advocaat. Klager dient de Klacht binnen 2 maanden in te dienen na het moment waarop Klager kennis nam van het handelen of nalaten dat tot de Klacht aanleiding gaf. De behandelend advocaat bevestigt binnen drie werkdagen de ontvangst van de Klacht en verstrekt Klager daarbij een exemplaar van dit klachtreglement.
- 5.2. De behandelend advocaat treedt in overleg met de Klachtenfunctionaris over de wijze waarop de Klacht met Klager verder zal worden opgepakt.
- 5.3. De Klachtenfunctionaris stelt de Klager en de behandelend advocaat in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 5.4. De Klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke registratie van de Klacht en het aanleggen en bijhouden van een klachtendossier.
- 5.5. De Klachtenfunctionaris is bevoegd om met Klager een bespreking te organiseren om in aanwezigheid van de behandelend advocaat te komen tot een bevredigende oplossing. Indien de aanwezigheid van de behandelend advocaat door Klager niet op prijs wordt gesteld zal een bespreking ook buiten aanwezigheid van de behandelend advocaat kunnen plaatsvinden.
- 5.6. De Klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen 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.
- 5.7. De klachtenfunctionaris stelt de Klager en de behandelend advocaat schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet verzegeld van aanbevelingen.
- 5.8. Indien de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen Klager, de Klachtenfunctionaris en de behandelend advocaat het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 5.9. Een Klacht die na behandeling niet naar tevredenheid is opgelost kan na toezending van het bericht over de klachtenafhandeling aan de Klager door Klager worden voorgelegd aan de rechtbank Limburg.

## 6. Afhandeling

- 6.1. De Klachtenfunctionaris zorgt voor vastlegging van de wijze waarop de Klacht is beoordeeld en afgehandeld, al dan niet vergezeld met aanbevelingen. Ook indien met Klager afspraken zijn gemaakt over de Klacht worden deze door de Klachtenfunctionaris zo volledig mogelijk vastgelegd.
- 6.2. Het klachtendossier wordt binnen 2 weken na verzending van de schriftelijke afhandeling van de Klacht door de Klachtenfunctionaris gesloten, waarna het klachtendossier nog 5 jaar zal worden bewaard. Na ommekomst van de bewaringstermijn van 5 jaar is de Klachtenfunctionaris bevoegd het klachtendossier te vernietigen.

## 7. Geheimhouding en kosteloze behandeling

- 7.1. De Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 7.2. De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van behandeling van de klacht.

# VOOR DE ZAAK

Ondernemersrecht en arbeidsrecht

## **8. Klachtenregistratie**

- 8.1. Voor de Zaak B.V. houdt een klachtenregistratie bij van alle ingediende Klachten, zoveel mogelijk gerangschikt naar onderwerp.
- 8.2. Eventueel ingediende klachten worden minimaal 1 keer per jaar besproken in de aandeelhoudersvergadering van Voor de Zaak B.V. ter lering en verbetering van de dienstverlening van Voor de Zaak B.V.