

## **Kantoorklachtenregeling Manse Advocatuur B.V.**

### **Artikel 1 Begripsomschrijving**

- *Kantoor*: Manse Advocatuur B.V.;
- *Klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of 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*: externe advocaat, mr. Jacobijn Vôte-Zevenbergen, die is belast met de afhandeling een Klacht;
- *Klachtenregeling*: de onderhavige Kantoorklachtenregeling Manse Advocatuur B.V.

### **Artikel 2 Toepassingsbereik**

1. Klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Kantoor en de cliënt.
2. Advocaat draagt zorg voor klachtbehandeling conform Klachtenregeling.

### **Artikel 3 Doelstellingen Klachtenregeling**

Klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen 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; en
- e. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

### **Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening**

1. Klachtenregeling is openbaar gemaakt. Advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Kantoor een Klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Kantoor heeft in de, blijkens de overeenkomst van opdracht geldende, 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.
3. Klachten zoals bedoeld in paragraaf 1 van de Klachtenregeling die na behandeling conform de Klachtenregeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de in Nederland bevoegde rechter.

### **Artikel 5 De interne klachtenprocedure**

1. Indien een cliënt Kantoor benadert met een klacht, wordt de klacht doorgeleid naar de betrokken advocaat of, indien de Klacht een andere voor Kantoor werkzame persoon

betreft, de advocaat onder wiens verantwoordelijkheid deze valt (hierna tevens aangeduid als "*betrokken advocaat*").

2. De betrokken advocaat tracht samen met de Klager binnen vier weken na ontvangst van de Klacht tot een oplossing te komen. De advocaat en Klager kunnen in samenspraak de termijn verlengen, hetgeen schriftelijk tussen hen wordt vastgelegd.
3. Indien de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld, leggen de Klager en de betrokken advocaat dit schriftelijk vast.
4. Indien de Klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, wordt de klacht op verzoek van de Klager doorgeleid naar de Klachtenfunctionaris.
5. De Klachtenfunctionaris tracht samen met Klager tot een oplossing te komen.
6. De Klachtenfunctionaris handelt de Klacht af binnen vier weken na ontvangst van de Klacht of doet, met opgave van reden, mededeling aan de Klager en de betrokken advocaat over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over Klacht wordt gegeven.
7. De Klachtenfunctionaris stelt de Klager en de betrokken advocaat in de gelegenheid een toelichting te geven op de Klacht.
8. De Klachtenfunctionaris stelt de Klager en de betrokken advocaat schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
9. Indien de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de Klager en de Klachtenfunctionaris het oordeel over de gegrondheid van de Klacht.

#### **Artikel 6 Geheimhouding**

1. De Klachtenfunctionaris neemt 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. De Klachtenfunctionaris houdt de Klager op de hoogte over de afwikkeling van de Klacht.
3. De Klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier 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 Zowel Nederlandstalige als Engelstalige versie**

1. De Klachtenregeling is zowel in het Nederlands als in het Engels opgesteld. In geval van enige discrepantie en of tegenstrijdigheid tussen voormelde versies gaat de Nederlandse versie voor.

Rotterdam, 1 januari 2025

---