

## Kantoorklachtenregeling Van Benthem & Keulen B.V. (VBK)

### Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de beklagde 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.
- *beklaagde*: de advocaat, notaris of kandidaat-notaris werkzaam bij VBK ten aanzien van wie klager een klacht indient. Als de klacht een persoon betreft die onder de verantwoordelijkheid van een advocaat, notaris of kandidaat-notaris werkt, dan wordt deze advocaat, notaris of kandidaat-notaris als beklagde in de zin van deze regeling aangemerkt.
- *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.
- *klachtenfunctionaris*: mr F.A.M. Nowee, advocaat en partner bij VBK

### Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen VBK en de cliënt.
2. Iedere beklagde draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze 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) Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling.

### Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt door vermelding op de website van VBK ([www.vbk.nl](http://www.vbk.nl)) en is van toepassing verklaard in de algemene voorwaarden van Van Benthem & Keulen B.V.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland. Dit is in de algemene voorwaarden van Van Benthem & Keulen B.V. opgenomen en Van Benthem & Keulen B.V. zorgt ervoor dat de inhoud van de algemene voorwaarden bij haar cliënten genoegzaam bekend is.

### Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Als een cliënt VBK wil benaderen met een klacht, kan de klacht worden gericht aan de klachtenfunctionaris (telefonisch op +31 30 25 95 546, of per e-mail aan ([franknowee@vbk.nl](mailto:franknowee@vbk.nl))).
2. De klachtenfunctionaris bevestigt aan de klager dat de klacht is ontvangen en stelt de beklagde in kennis van het indienen van de klacht. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de beklagde in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

3. De beklagde tracht samen met de klager tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris heeft daarbij een bemiddelende en adviserende rol.
4. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht is afgewikkeld, of doet schriftelijk en met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn. Daarbij vermeldt de klachtenfunctionaris de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de beklagde schriftelijk op de hoogte van diens oordeel over de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

#### **Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en de beklagde 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. De beklagde 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 en het klachtonderwerp. Persoonsgegevens worden daarbij niet bewaard.