

## KANTOORKLACHTENREGELING VAN DIEPEN VAN DER KROEF ADVOCATEN 1 JANUARI 2024

### 1. DOELSTELLINGEN

Van Diepen Van der Kroef Advocaten streeft naar kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. In het onverhoopte geval dat u toch ontevreden bent over de geleverde diensten, dan lost Van Diepen Van der Kroef Advocaten dat graag zo goed mogelijk op, door via deze kantoorklachtenregeling tot een passende oplossing te komen. Een klacht wordt met de grootst mogelijke zorg behandeld. Deze kantoorklachtenregeling heeft als doel:

- Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn en op een constructieve wijze af te handelen;
- Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- Medewerkers te trainen in het cliëntgericht reageren op klachten;
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### 2. BEGRIPSBEPALINGEN

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

Advocaat:	de aan Van Diepen Van der Kroef Advocaten verbonden advocaat dan wel de persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van de betreffende advocaat;
Client:	de afnemer, al dan niet vertegenwoordigd, van de diensten van Van Diepen Van der Kroef Advocaten;
Kantoorklachtenregeling:	onderhavige regeling waarin de procedure voor de behandeling van klachten van cliënten van Van Diepen Van der Kroef Advocaten zoals bedoeld in de Verordening op de advocatuur wordt omschreven;
Klacht:	iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt over: <ul style="list-style-type: none"><li>• De werkwijze van/de bejegening door de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen;</li><li>• Juridische-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;</li><li>• Financiële aspecten van de dienstverlening.</li></ul>
Klager:	de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
Klachtenfunctionaris:	de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht, zijnde mr. E. Keuvelaar, advocaat  partner, werkzaam op de vestiging te Utrecht.

### 3. TOEPASSINGSBEREIK

De kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Van Diepen Van der Kroef Advocaten en de cliënt, uitgevoerd door een advocaat. Iedere advocaat van Van Diepen Van der Kroef Advocaten draagt zorg voor de klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

Deze kantoorklachtenregeling maakt onderdeel uit van de algemene voorwaarden van Van Diepen Van der Kroef Advocaten en is openbaar gemaakt op <http://www.vandiepen.com/kantoorklachtenregeling>. Van Diepen Van der Kroef Advocaten wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht door middel van een opdrachtbevestiging erop dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn op de dienstverlening.

#### 4. INDIENEN VAN EEN KLACHT

4.1 De klager dient de klacht in per e-mail aan [klacht@vandiepen.com](mailto:klacht@vandiepen.com) en verstrekt daarbij tenminste de volgende informatie:

- De naam en adresgegevens van de klager;
- De naam van de advocaat tegen wie de klacht is gericht;
- Een omschrijving van de klacht;
- Het dossiernummer waarop de klacht betrekking heeft;
- De vermelding dat de klacht via de kantoorklachtenregeling dient te worden behandeld.

4.2 Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in artikel 4.1 zal de klachtenfunctionaris de klager daarover na ontvangst van de klacht informeren. De klager wordt in dat geval in de gelegenheid gesteld om de ontbrekende informatie alsnog aan te leveren, bij gebreke waarvan de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling zal nemen. De klachtenfunctionaris zal de klager in het laatste geval per e-mail informeren over het niet in behandeling nemen van de klacht.

4.3 De klachtenfunctionaris stuurt na ontvangst van een complete klacht een ontvangstbevestiging daarvan aan de klager inclusief de contactgegevens van de klachtenfunctionaris.

#### 5. BEHANDELING KLACHT

De behandeling van de klacht start nadat klager een complete klacht heeft ingediend en de ontvangstbevestiging is verzonden door de klachtenfunctionaris.

- De klachtenfunctionaris stelt de advocaat over wie is geklaagd in kennis van de klacht en stelt diegene in de gelegenheid een toelichting althans een reactie te geven op de ingediende klacht;
- De klachtenfunctionaris stelt de klager en de advocaat over wie is geklaagd op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
- De klachtenfunctionaris streeft er naar de klacht binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht af te ronden of hij doet onder opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met de vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven;
- Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de eventuele gegrondheid van de klacht en de eventueel bereikte oplossing;
- De klachtenfunctionaris, de klager en de advocaat over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht;
- De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht;
- Ter voorkoming van misverstanden, gedurende de behandeling van de klacht heeft de klager geen uitstel van betaling. Eventuele openstaande declaraties dienen door klager binnen de gegeven betalingstermijn(en) voldaan te worden.

Klachten als bedoeld in deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost zoals omschreven in artikel 5 worden ter verdere beoordeling door ons kantoor voorgelegd aan de Rechtbank te Amsterdam.