

## KLACHTENREGELING VAN DE NAAMLOZE VENNOOTSCHAP VAN IERSEL LUCHTMAN N.V.

### Artikel 1 begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- *cliënt*: natuurlijk persoon, dan wel (privaatrechtelijke of publiekrechtelijke) rechtspersoon die als gevolg van de totstandkoming van een overeenkomst van opdracht met Van Iersel Luchtmann N.V., hierna: de Vennootschap, van de dienstverlening van de Vennootschap gebruikmaakt, dan wel gebruik heeft gemaakt;
- *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, 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

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de Vennootschap en de cliënt, tenzij door de Vennootschap en de cliënt uitdrukkelijk in de overeenkomst van opdracht of door middel van een ander schriftelijk document van deze klachtenregeling wordt afgeweken.

### Artikel 3 doelstellingen

Deze klachtenregeling 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 klachtanalyse.

### Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. De advocaat, zoals bedoeld in artikel 6.28 van de Verordening op de Advocatuur, wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat de Vennootschap deze klachtenregeling - die openbaar is gemaakt op de website [www.vil.nl](http://www.vil.nl), hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Een klacht die na behandeling overeenkomstig de interne klachtprocedure zoals bedoeld in artikel 5 van deze klachtenregeling niet is opgelost, kan ten behoeve van een bindende uitspraak worden voorgelegd aan de Geschillenregeling Advocatuur of aan de civiele rechter, een en ander overeenkomstig artikel 9 van de algemene voorwaarden van de Vennootschap.

### Artikel 5 interne klachtprocedure

1. De klacht waarmee een cliënt de Vennootschap benadert, wordt doorgeleid naar het lid van het dagelijks bestuur van de Vennootschap dat is belast met de uitvoering van deze interne klachtprocedure die tevens advocaat is, en die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Door de klachtenfunctionaris, dan wel een door de klachtenfunctionaris daartoe aangewezen persoon, wordt degene over wie is geklaagd in kennis gesteld van de ingediende klacht.
2. De klachtenfunctionaris, dan wel de door de klachtenfunctionaris daartoe aangewezen persoon, stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een (nadere) toelichting te geven op de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris, dan wel de door de klachtenfunctionaris daartoe aangewezen persoon.
4. De klachtenfunctionaris, dan wel de door de klachtenfunctionaris daartoe aangewezen persoon, handelt de klacht af binnen een maand 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. De klachtenfunctionaris, dan wel de door de klachtenfunctionaris daartoe aangewezen persoon, stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

**Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. Klachtenfunctionaris, de door de klachtenfunctionaris aangewezen persoon en degene over wie is geklaagd 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. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris, dan wel de door de klachtenfunctionaris daartoe aangewezen persoon, op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris, dan wel de door de klachtenfunctionaris daartoe aangewezen persoon, houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

**Artikel 8 klachtregistratie**

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het onderwerp van de klacht.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.