

## **Klachtenregeling van Van Houweninge Grafdijk Legal B.V. (hierna: “VHG”)**

### **Artikel 1 – Definities**

In deze regeling wordt verstaan onder:

Klachtenregeling: de onderhavige regeling;  
Klacht: iedere uitslating van ongenoegen – mondeling dan wel schriftelijk – door de cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar gemaakt over de dienstverlening door VHG aan die cliënt waaronder in elk geval vallen klachten betreffende de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van de declaratie;

### **Artikel 2 – Toepassingsbereik**

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen VHG en de cliënt, tenzij door VHG en de cliënt uitdrukkelijk schriftelijk van deze klachtenregeling wordt afgeweken.

### **Artikel 3 – Doelstelling**

De doelstelling van de klachtenregeling is:

- a. het vastleggen van een procedure om op klachten van cliënten binnen zo kort mogelijke termijn op een constructieve wijze te reageren;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties met cliënten door middel van een goede en oplossingsgerichte klachtenbehandeling;
- d. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van adequate behandeling en analyse van klachten;

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

Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt op de website [www.vhglegal.nl](http://www.vhglegal.nl). De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

### **Artikel 5 – Bekendmaken van de klachtenregeling**

De advocaat wijst de cliënt op het bestaan van de klachtenregeling wanneer de cliënt een klacht jegens hem of haar kenbaar gemaakt heeft dan wel wanneer redelijkerwijs vermoed kan worden dat een cliënt overweegt zo'n klacht kenbaar te maken.

### **Artikel 6 – Interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan verzoeken wij de cliënt de bezwaren eerst voor te leggen aan mevrouw mr. E. van Houweninge Grafdijk.
2. E. van Houweninge Grafdijk tracht samen met de cliënt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot een oplossing te komen of doet met opgave van redenen mededeling aan de cliënt over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht zal plaatsvinden.
3. De gemaakte afspraken worden schriftelijk aan de cliënt bevestigd, ongeacht of de klacht naar tevredenheid wordt opgelost.
4. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
5. Indien de klacht na behandeling niet is opgelost, is de Rechtbank Rotterdam bevoegd om van de klacht kennis te nemen.

Rotterdam, 15 januari 2018