

Klachtenregeling Tan Advocatuur

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *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

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Tan Advocatuur B.V. ("**Tan Advocatuur**") en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Tan Advocatuur draagt zorg voor klachtafhandeling conform de 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. personen verbonden met Tan Advocatuur te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost kunnen voorgelegd worden aan de rechtbank Amsterdam, in overeenstemming met de algemene voorwaarden van Tan Advocatuur.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. R.L.M.M. Tan, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een 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.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken 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 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.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris 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 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 met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Van deze klachtenregeling bestaat een Nederlandse en een Engelse versie. De Nederlandse versie is leidend.

Versie juni 2020

Complaints Procedure Tan Advocatuur

Article 1 Complaint

In this complaints procedure:

- *complaint* means any dissatisfaction with an attorney or a person working under an attorney's responsibility, expressed in writing by or on behalf of the client and concerning how a request for services was entered into or has been dealt with, the quality of services, or the amount invoiced, other than a complaint as referred to in article 4 Act on Advocates (*Advocatenwet*);
- *client* means the client or his or her representative bringing the complaint;
- *complaints officer* means the attorney tasked with handling the claim.

Article 2 Scope

1. This complaints procedure applies to all services provided to the client by Tan Advocatuur B.V.
2. Every attorney at Tan Advocatuur will respond to complaints in accordance with this complaints procedure.

Article 3 Purpose

The purpose of this complaints procedure is to:

- a. establish a procedure for constructively dealing with a client's complaint within a reasonable period of time;
- b. establish a procedure for determining the cause of a client's complaint;
- c. maintain and improve existing relationships by correctly dealing with complaints;
- d. train persons associated with Tan Advocatuur to respond to complaints with the client's needs in mind;
- e. improve the quality of services through handling claims and reflecting on them.

Article 4 Information at the start of services

1. This complaints procedure has been made public. Before providing services to a client, the attorney informs the client that Tan Advocatuur has a complaints procedure which applies to the services.
2. Complaints that have been dealt with but not resolved may be submitted to the District Court of Amsterdam, the Netherlands, in accordance with the general conditions of Tan Advocatuur.

Article 5 Internal procedure

1. Every complaint will be passed on to the complaints officer, currently Mr R.L.M.M. Tan.
2. The complaints officer informs the attorney who the complaint relates to of the complaint and gives the client and the attorney the opportunity to provide an explanation.
3. The attorney tries to find a solution together with the client, before or after the complaints officer's intervention.

4. The complaints officer assesses the complaint within four weeks after he has received the complaint. If this deadline is not met, the complaints officer will inform the client of this and explain the reasons; he will also specify a new deadline for assessing the complaint.
5. The complaints officer sends a letter to the client and the attorney setting out his view whether the complaint was justified, and he may make recommendations.
6. If the complaint has been satisfactorily resolved, the client, the complaints officer and the attorney concerned sign the letter concerning whether the complaint is justified.

Article 6 Confidentiality and no handling fee

1. The complaints officer and the attorney who the complaint relates to maintain confidentiality while dealing with the complaint.
2. The client does not owe any fee for the handling of the complaint.

Article 7 Duties

1. The complaints officer is responsible for the timely resolution of the complaint.
2. The attorney who the complaint relates to keeps the complaints officer informed of his or her contacts with the client and of any possible solution.
3. The complaints officer keeps the client informed of the handling of the complaint.
4. The complaints officer keeps the complaint file up to date.

Article 8 Complaints record

1. The complaints officer files the complaint, specifying the subject matter.
2. A complaint can be divided into several subject matters.
3. The complaints officer periodically reports on how the complaints have been handled and makes recommendations for preventing new complaints and improving procedures.
4. At least once a year, the complaints officer's reports and recommendations are discussed and submitted for decision-making within Tan Advocatuur

This complaints procedure is available in Dutch and English. In the event of conflict, the Dutch version prevails.

Version June 2020