VDRT ADVOCATUUR

KANTOORKLACHTENREGELING

VDRT Advocatuur hecht grote waarde aan de tevredenheid van haar opdrachtgevers en zal er alles aan doen om hun belangen zo goed mogelijk te behartigen. Mocht een opdrachtgever desondanks niet tevreden zijn, dan leest hij of zij in deze regeling wat in dat geval kan worden gedaan.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

1. VDRT Advocatuur: de eenmanszaak ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 42057683;
2. opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan VDRT Advocatuur opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden of het verlenen van juridische bijstand;
3. klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgever jegens VDRT Advocatuur over de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening, de hoogte van de declaratie of het verrichten dan wel aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
4. klager: de opdrachtgever, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;
5. klachtenfunctionaris: de externe advocaat die is belast met de behandeling van de klacht. Voor VDRT Advocatuur treedt mr. F.C. Schirmeister op als klachtenfunctionaris.

Artikel 2. Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen VDRT Advocatuur en de opdrachtgever.
2. Klachten van een schuldenaar over VDRT Advocatuur als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen eveneens onder het bereik van deze klachtenregeling, voor zover de Wet kwaliteit incassodienstverlening daarop van toepassing is.
3. VDRT Advocatuur draagt zorg voor klachtafhandeling overeenkomstig deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 3. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van opdrachtgevers binnen een redelijke termijn en op zorgvuldige, constructieve wijze af te handelen;
2. het vaststellen van de oorzaken van klachten, voor zover dat voor de behandeling daarvan nodig is;
3. het behouden en waar mogelijk verbeteren van de relatie met de opdrachtgever of klager door middel van een behoorlijke klachtbehandeling;

4. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en, waar passend, klachtanalyse.

Artikel 4. Interne klachtprocedure

Een klacht wordt behandeld volgens de volgende procedure:

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij VDRT Advocatuur. Indien een klacht mondeling wordt geuit, zal VDRT Advocatuur de klager verzoeken de klacht schriftelijk te bevestigen.
2. De klager vermeldt daarbij in ieder geval de naam en contactgegevens van de klager, een omschrijving van de klacht en, indien bekend, het dossier waarop de klacht betrekking heeft.
3. Indien VDRT Advocatuur een klacht ontvangt, wordt deze doorgeleid naar mr. F.C. Schirmeister, die optreedt als klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris stelt VDRT Advocatuur in kennis van de klacht en stelt de klager en VDRT Advocatuur in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
5. VDRT Advocatuur tracht samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
6. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de klager daarvan tijdig en gemotiveerd in kennis gesteld, onder vermelding van de termijn waarbinnen alsnog een oordeel over de klacht wordt gegeven.
7. De klachtenfunctionaris stelt de klager en VDRT Advocatuur schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
8. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, bevestigen de klager, VDRT Advocatuur en de klachtenfunctionaris dit schriftelijk.

Artikel 5. Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van VDRT Advocatuur. Op verzoek wordt kosteloos een afschrift van de regeling verstrekt.
2. VDRT Advocatuur wijst de opdrachtgever voor of bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze regeling op de dienstverlening van toepassing is.
3. In de opdrachtbevestiging en/of de algemene voorwaarden wordt vermeld bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost, kan worden voorgelegd.
4. Een klacht kan worden ingediend tot uiterlijk één jaar na het laatste schriftelijke contact waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris, VDRT Advocatuur en de klager nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De behandeling van een klacht op grond van deze kantoorklachtenregeling is kosteloos.
3. Het indienen of behandelen van een klacht schort de betalingsverplichtingen van de opdrachtgever niet op, tenzij VDRT Advocatuur schriftelijk anders bevestigt.

Artikel 7. Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige behandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8. Klachtregistratie

1. VDRT Advocatuur registreert de klacht met vermelding van het onderwerp van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris kan de klacht indelen naar aard en ernst.
3. Indien daartoe aanleiding bestaat, kan de klachtenfunctionaris aanbevelingen doen ter voorkoming van vergelijkbare klachten.
4. VDRT Advocatuur bewaart de gegevens over de klacht gedurende de termijn die noodzakelijk is voor de behandeling daarvan en voor zover vereist op grond van toepasselijke wet- en regelgeving.

Artikel 9. Niet-opgeloste klachten

1. Indien een klacht na behandeling volgens deze kantoorklachtenregeling niet is opgelost, kan de klager de klacht voorleggen aan de in de opdrachtbevestiging en/of algemene voorwaarden genoemde onafhankelijke partij of bevoegde instantie.
2. Voor zover geen andere bevoegde instantie is overeengekomen of aangewezen, laat deze kantoorklachtenregeling onverlet dat de klager zich kan wenden tot de bevoegde rechter of, indien daarvoor aanleiding bestaat, tot de deken van de orde van advocaten in het arrondissement waar VDRT Advocatuur kantoor houdt.

Artikel 10. Overige rechten en verplichtingen

Deze kantoorklachtenregeling laat de rechten en verplichtingen van partijen uit de overeenkomst van opdracht, de opdrachtbevestiging en de toepasselijke algemene voorwaarden onverlet.

Versie juli 2026