

## KANTOORKLACHTENREGELING SUMMUM ADVOCATUUR B.V.

### Artikel 1. Definities

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

Advocaat:	een advocaat verbonden aan het Kantoor
Beklaagde:	de Advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen
Cliënt:	de cliënt van het Kantoor
Kantoor:	Summum Advocatuur B.V.
Klacht:	iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de Cliënt jegens de Beklaagde 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
Klachtenfunctionaris:	de advocaat die is belast met de afhandeling van de Klacht, zijnde mevrouw mr. E.M.C. Vandeberg, verbonden aan Vandeberg Advocatuur
Klager:	degene die de Klacht indient

### Artikel 2. Toepassingsbereik

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen het Kantoor en de Cliënt.
- 2.2 Iedere Advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

### Artikel 3. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om een Klacht binnen een redelijke termijn op constructieve wijze af te handelen
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van Klachten vast te stellen
- c. het behouden en het verbeteren van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling
- d. het trainen van Advocaten en de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen in het cliëntgericht reageren op Klachten
- e. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van het Kantoor met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### Artikel 4. Informatie bij aanvang dienstverlening

- 4.1 Deze kantoorklachtenregeling is gepubliceerd op <https://www.summumadvocatuur.com>. Het Kantoor 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 van het Kantoor.
- 4.2 Klachten die, na het volgen van de interne klachtprocedure zoals beschreven in artikel 5, niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

### Artikel 5. Interne klachtprocedure

- 5.1 Indien een Cliënt het Kantoor benadert met een Klacht, dan wordt de Klacht doorgeleid naar de Klachtenfunctionaris.
- 5.2 De Klachtenfunctionaris meldt de Klacht bij de Beklaagde en stelt de Beklaagde in de gelegenheid om samen met de Cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet door middel van tussenkomst van de Klachtenfunctionaris, als zijnde de wijze waarop de Klacht wordt afgehandeld.
- 5.3 De Klacht wordt in beginsel binnen 30 dagen na ontvangst afgehandeld. Indien deze termijn om welke reden dan ook niet toereikend is, zal de Klachtenfunctionaris met opgave van redenen mededeling hiervan doen aan de Klager. Hierbij wordt tevens de termijn vermeld waarbinnen de afhandeling van de Klacht wel zal plaatsvinden.
- 5.4 De Klachtenfunctionaris stelt de Klager en de Beklaagde schriftelijk (waaronder begrepen per e-mail) op de hoogte van het oordeel van de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. De Klachtenfunctionaris kan besluiten een Klacht niet in behandeling te nemen indien deze niet schriftelijk en/of niet tijdig (te weten binnen 30 dagen nadat de Cliënt kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten van de Beklaagde dat tot de Klacht aanleiding geeft) is ingediend.
- 5.5 Indien de Klacht naar tevredenheid van de Cliënt en de Beklaagde is afgehandeld, leggen de Klager, de Beklaagde en de Klachtenfunctionaris dit schriftelijk vast.

# SUMMIUM

---

## ADVOCATUUR

**Artikel 6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

- 6.1 De Klachtenfunctionaris en de Beklaagde nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2 De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht volgens de klachtprocedure zoals beschreven in artikel 5.

**Artikel 7. Verantwoordelijkheden**

- 7.1 De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de Klacht.
- 7.2 De Beklaagde houdt de Klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- 7.3 De Klachtenfunctionaris houdt de Klager op de hoogte over de afhandeling van de Klacht.
- 7.4 De Klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

**Artikel 8. Klachtregistratie**

- 8.1 De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het onderwerp van de Klacht.
- 8.2 Een Klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.