

## 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, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *klager*: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang 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. Klachten van een schuldenaar over Tan Advocatuur als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 4, tweede lid, onderdeel b, en artikel 14, derde lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.
3. 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 klagers vast te stellen;
- c. voorzien in een wettelijke plicht, 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 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 of de schuldenaar jegens advocaten bij het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Tan Advocatuur heeft in haar algemene voorwaarden bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank Amsterdam, conform de algemene voorwaarden van Tan Advocatuur.

#### **Artikel 5 Interne klachtprocedure**

1. Indien een klager 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 klager 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 1 september 2024*

## Complaints procedure Tan Advocaatuur

### Article 1 Complaint

In this complaints procedure:

- *complaint* means any dissatisfaction with an attorney (*advocaat*) 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, providing or offering to provide extrajudicial claim collection activities, not being a complaint as referred to in article 4 Act on Advocates (*Advocatenwet*);
- *client* means the client bringing the complaint, his or her representative or a third party with a direct interest in 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 Advocaatuur B.V.
2. Complaints by a debtor about Tan Advocaatuur as provider of offeror to provide extrajudicial claim collection activities also fall under the scope of this complaints procedure, as meant in article 4(2)(b) and article 14(3) of the Act on the quality of claim collection services (*Wet kwaliteit incassodienstverlening*).
3. Every attorney at Tan Advocaatuur 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 complaints from clients within a reasonable period of time;
- b. establish a procedure for determining the causes of complaints from clients;
- c. comply with a legal duty, to maintain and improve existing relationships by correctly dealing with complaints;
- d. train persons associated with Tan Advocaatuur to respond to complaints with the client's needs in mind;
- e. improve the quality of services through handling claims and complaint analysis.

## **Article 4 Information at the start of services**

1. This complaints procedure has been made public. Before providing services to a client or before providing or offering to provide extrajudicial claim collection services to a debtor towards attorneys, the attorney informs the client or debtor that Tan Advocatuur has a complaints procedure which applies to the services.
2. In its general terms and conditions Tan Advocatuur has included to which independent party or institute a complaint which has not been dealt with but not resolved may be submitted in order to obtain a binding ruling and has made this known in its engagement letter.
3. Complaints as meant in article 1 of this complaints procedure 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. In case a client approaches the firm with a complaint, it will be passed on to Mr R.L.M.M. Tan, who acts as complaints officer.
2. The complaints officer informs the person to whom the complaint relates of the complaint and gives the client and the person to whom the complaint relates the opportunity to provide an explanation to the complaint.
3. The person to whom the complaint relates tries to find a solution together with the client, with or without the assistance of the complaints officer's.
4. The complaints officer assesses the complaint within four weeks after he has received the complaint. If this deadline will not be met, the complaints officer will inform the client of this and explain the reasons why; he will also specify a new deadline for assessing the complaint.
5. The complaints officer informs the client and the person to whom the complaint relates in writing of his opinion on the merits of the complaint; he may make recommendations.
6. If the complaint has been satisfactorily resolved, the client, the complaints officer and the person to whom the complaint relates sign the opinion concerning the merits of the complaint.

## **Article 6 Confidentiality and no handling fee**

1. The complaints officer and the person to whom the complaint relates confidentiality in dealing with the complaint.
2. The client is not due 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 person to whom the complaint relates keeps the complaints officer informed of his 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 registers the complaint, specifying the subject matter.
2. A complaint can be divided into several subject matters.

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

*Version 1 September 2024*