



## Klachtenregeling

---

Onze bedrijfsjuristen vinden het belangrijk dat jij, als onze klant, tevreden bent. Zij doen er dan ook alles aan om jouw en je organisatie zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Toch kan het voorkomen dat er zaken niet helemaal gaan zoals je had verwacht over een onderdeel van onze dienstverlening.

Ben je als schuldenaar betrokken bij een incassoprocedure en vind je dat deze procedure niet goed verloopt? Ook dan kan je bij ons terecht om je verhaal te doen.

Wanneer je hierover ontevreden bent vertellen wij graag wat je dan kunt doen.

---

### Zaak behandelaar

Wanneer je ontevreden bent over de totstandkoming en de uitvoering van de opdracht, de kwaliteit van onze dienstverlening of de hoogte van de factuur neem dan contact op met de bedrijfsjurist die jouw zaak behandelt. Je kunt ook contact opnemen met mr. Mark Smits. Hij is binnen Smits Legal Bedrijfsjuristen de klachtenfunctionaris. Ons kantoor behandelt je klacht volgens een procedure die is beschreven in deze klachtenregeling.

#### 1. Definitie

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van de cliënt of schuldenaar jegens de bedrijfsjurist 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,
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger, of een schuldenaar die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de persoon die belast is met de afhandeling van de klacht.

## 2. Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Smits Legal B.V. en de cliënt. Maar ook tussen Smits Legal B.V. en de schuldenaar welke een consument is in een incassoprocedure.
2. Smits Legal B.V. draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

## 3. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten en consumenten die aangeschreven zijn in een incassoprocedure, binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. het op goede wijze afhandelen van klachten in het kader van
5. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
6. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

## 4. Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt via de website van Smits Legal B.V. De bedrijfsjurist 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 als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse Kantonrechter.

## 5. Interne klachtenprocedure

1. Indien een cliënt of consument in een incassoprocedure Smits Legal B.V. benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. Mark Smits, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

2. Mocht de heer Mark Smits niet in de gelegenheid zijn om de klacht in behandeling te nemen dat zal een vervanger zich melden als klachtenfunctionaris.
3. De klacht zal binnen twee werkdagen schriftelijk worden bevestigd.
4. 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.
5. Degene over wie is geklaagd 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 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.
7. 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.
8. 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.

## **6. Geheimhouding en kostenloze klachtenbehandeling**

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.

## **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.

## 8. Klachtenregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. De klachtenfunctionaris registreert tevens de persoonsgegevens van de klager. Dit betreffen, de voor- en achternaam, het woonadres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres.
3. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
4. 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.
5. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.