



ALGEMENE VOORWAARDEN BERKVENSVAN WIJK ADVOCATUUR B.V.

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Berkvens van Wijk Advocatuur B.V.: de besloten vennootschap Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V., ook wel aangeduid met “het kantoor”.
- b. Cliënt: de natuurlijke of rechtspersoon die opdracht geeft aan Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. tot het verrichten van diensten.
- c. Overeenkomst: de overeenkomst waarbij een cliënt aan het kantoor of de advocaat de opdracht geeft om bepaalde juridische werkzaamheden te verrichten en het kantoor deze opdracht aanvaard.
- d. Honorarium: De kosten die het kantoor in rekening brengt voor de te verrichten juridische werkzaamheden.
- e. Verschotten: elke vergoeding van te specificeren kosten zoals griffierecht, reis-en verblijfkosten, taxatiekosten, deurwaarderskosten etc., alsmede elke vergoeding van niet te specificeren kantoorkosten zoals porti, telefoon, fax, kopieerkosten e.d.
- f. Derdengelden: de gelden die het kantoor ten behoeve van de cliënt ontvangt.
- g. Stichting Beheer Derdengelden Strafrechtkantoor Koningsbloem: de stichting, als bedoeld in de Boekhoudverordening van de Nederlandse Orde van Advocaten, ter ondersteuning van het kantoor en ter beheer van voor anderen dan het kantoor ontvangen gelden.
- h. Klacht: elke negatieve reactie van de cliënt over de uitvoering van een opdracht, de naleving van een overeenkomst, of de dienstverlening door Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V..
- i. Geschil: de blijvende onenigheid tussen cliënt en het kantoor met betrekking tot een eerder ingediende klacht.



Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tussen Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. en cliënt, voor zover door partijen daarvan niet schriftelijk en uitdrukkelijk wordt afgeweken.
2. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van cliënten
3. De gedrags- en beroepsregels van de Nederlandse Orde voor Advocaten maken deel uit van de overeenkomst. De cliënt is ervan op de hoogte dat de advocaat de door de Orde van Advocaten opgelegde gedragsregels bij de uitoefening van zijn praktijk dient te respecteren. De cliënt aanvaardt de gevolgen die hieruit kunnen voortvloeien.

Artikel 3 – Totstandkoming overeenkomst van opdracht

1. De overeenkomst van opdracht tot het verlenen van rechtsbijstand komt tot stand door aanvaarding van de door cliënt verstrekte opdracht.
2. De werking van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitgesloten.
3. De aanvaarding van de opdracht geschiedt schriftelijk door ondertekening van de overeenkomst van opdracht door de advocaat of door schriftelijke bevestiging van de aanvaarding van de opdracht per brief, fax of e-mail.

Artikel 4 – Uitvoering overeenkomst

1. De uit de overeenkomst wederzijds voortvloeiende verplichtingen gelden vanaf de schriftelijke bevestiging door Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. aan cliënt.
2. De uitvoering van de overeenkomst geschiedt uitsluitend ten behoeve van de cliënt.



BERKVENSVAN WIJK
ADVOCATUUR

3. Tenzij tussen partijen uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, bepaalt Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. welke advocaat of medewerker de opdracht uitvoert.
4. Gedurende de uitvoering van de opdracht kan (tevens) een andere advocaat van een samenwerkend kantoor een gedeelte van de werkzaamheden of de behandeling van de zaak overnemen, indien daartoe naar het oordeel van Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. aanleiding is. Cliënt verklaart daartegen geen bezwaren te hebben. Cliënt wordt bij een overname van de zaak door een andere advocaat vooraf wel schriftelijk in kennis gesteld.
5. Indien dat, naar het oordeel van Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V., in het belang is van een goede nakoming van de overeenkomst, heeft Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. het recht werkzaamheden te laten verrichten door derden.
6. De overeenkomst houdt een inspanningsverbintenis voor Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. in en geen resultaatsverbintenis. Een overeenkomst wordt door of vanwege het kantoor naar beste kunnen en met de zorgvuldigheid die van het kantoor mag worden verwacht uitgevoerd.

Artikel 5 - Verplichtingen cliënt

1. Cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. aangeeft, of waarvan cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen, dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan het kantoor worden verstrekt.
2. Indien de in het vorige lid bedoelde en voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan het kantoor zijn verstrekt, heeft Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan cliënt in rekening te brengen.



Artikel 6 – Inzage, afgifte en afschriften

1. De cliënt is te allen tijde gerechtigd om op vooraf schriftelijk verzoek het dossier in te zien ten kantore van de advocaat. Inzage is kosteloos.
2. Een dossier, of een gedeelte van een dossier, wordt niet dan aan de direct belanghebbende cliënt, of diens rechtverkrijgende, afgegeven.
3. Afgifte van een dossier, daaronder begrepen geselecteerde stukken uit een dossier, geschiedt uitsluitend in persoon, tegen afgifte van een gespecificeerde en door de betrokkene ondertekende verklaring van overname en slechts dan nadat de identiteit van degene die afgifte verlangt, is vastgesteld aan de hand van een algemeen geldig identiteitsbewijs.
4. Afgifte kan uitsluitend plaatsvinden na het beëindigen van de werkzaamheden en het sluiten van het dossier.
5. Indien de cliënt een afschrift wenst te ontvangen van het dossier, is hij hiervoor een vergoeding verschuldigd ter zake kopieer- en administratiekosten van € 0,03 per pagina.

Artikel 7 – Honorarium en declaratie

1. Voor de uitvoering van de overeenkomst van opdracht is de cliënt het honorarium, vermeerderd met verschotten, kantoorkosten en omzetbelasting (hoog tarief) verschuldigd.
2. De werkzaamheden van de advocaat worden in beginsel verricht op basis van het gehanteerde standaard uurtarief van de betreffende advocaat. In bijzondere gevallen, zoals bij spoedeisende zaken, zaken met aanzienlijk belang, kan daarvan in overleg met de cliënt worden afgeweken. Het kantoor behoudt zich het recht voor om jaarlijks het honorarium aan te passen.
3. Het verschuldigde honorarium wordt bekend gemaakt aan de hand van het voor de betreffende opdracht overeengekomen uurtarief. Het geldende uurtarief wordt bij de



BERKVENSVAN WIJK
ADVOCATUUR

acceptatie van de opdracht schriftelijk bevestigd of vastgelegd in de door de cliënt getekende overeenkomst.

4. Het honorarium met betrekking tot verrichte werkzaamheden zal, indien de uitvoering van de opdracht zich uitstrekt over een langere periode dan een maand, in beginsel tussentijds in rekening worden gebracht.
5. De advocaat is steeds gerechtigd van de cliënt de betaling van een voorschot te verlangen. De omvang van het voorschot zal in overleg tussen de betrokken advocaat en de cliënt worden vastgesteld. Indien het betalingsgedrag van de cliënt daartoe aanleiding geeft, kan de hoogte van een volgend te betalen voorschot in een later stadium worden aangepast. Wanneer het voorschot voor minimaal driekwart is opgebruikt, heeft de advocaat het recht om een aanvullend voorschot bij de cliënt in rekening te brengen. Een ontvangen voorschotbetaling wordt verrekend met de einddeclaratie van de opdracht.
6. Naast het honorarium is de cliënt aan Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. verschotten verschuldigd in verband met de kosten die het kantoor ten behoeve van de cliënt betaalt. Deze verschotten hebben onder meer betrekking op griffierecht, kosten van getuigen en deskundigen, deurwaarderskosten en kosten van uittreksels uit openbare registers.

Artikel 8 – Gesubsidieerde rechtsbijstand

1. Voor overeenkomsten die worden aangegaan op basis van het wettelijk systeem van gesubsidieerde rechtsbijstand (toevoeging) is de cliënt niet het honorarium van de advocaat verschuldigd zoals bepaald in het vorige lid. In de plaats daarvan is de cliënt een door de Raad van Rechtsbijstand vast te stellen eigen bijdrage verschuldigd, welke eigen bijdrage wordt gebaseerd op het inkomen en vermogen van de cliënt (en diens partner) in het peiljaar (= het jaar van aanvraag minus twee).
2. Bij het aangaan van de eerste overeenkomst bekijkt op basis van de door de cliënt verstrekte financiële gegevens of hij in aanmerking komt voor gesubsidieerde



BERKVENSVAN WIJK
ADVOCATUUR

rechtsbijstand. De cliënt is verantwoordelijk voor de juistheid van de (mondeling) verstrekte informatie. Bij twijfel wordt uit voorzorg toch een toevoeging aangevraagd.

3. Indien tussentijds of bij een volgende overeenkomst de financiële situatie van de cliënt wijzigt, in die zin dat hij alsnog in aanmerking meent te komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand, is de cliënt gehouden om zulks onmiddellijk te melden aan de advocaat.
4. De advocaat is steeds gerechtigd van de cliënt de betaling van een voorschot te verlangen zolang door de Raad voor Rechtsbijstand geen toevoeging is afgegeven. De omvang van het voorschot zal in overleg tussen de betrokken advocaat en de cliënt worden vastgesteld.
5. Griffierechten c.q. vastrecht, kosten van getuigen en deskundigen, uittreksels uit de openbare registers, telegrammen, internationale telex, internationale telefax en internationale telefoongesprekken en rolverrichtingen vallen niet onder het bereik van de door de Raad van Rechtsbijstand afgegeven toevoeging en worden aan de cliënt doorberekend.
6. De toevoeging heeft alleen betrekking op de door de advocaat verrichte werkzaamheden vanaf de datum van aanvraag. De eerder door de advocaat verrichte werkzaamheden worden overeenkomstig het bepaalde in het vorige artikel aan de cliënt in rekening gebracht.

Artikel 9 - Betaling

1. Betaling van declaraties dienen, tenzij anders tussen partijen is overeengekomen, binnen 14 dagen na factuurdatum door Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V..
2. Betalingen dienen plaats te vinden door overschrijving van het verschuldigde bedrag op het op de declaratie vermelde bankrekeningnummer of door betaling via het internet



BERKVENS-VAN WIJK
ADVOCATUUR

(iDeal), of ten kantore van Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. door middel van een wettig betaalmiddel.

3. Betalingen dienen plaats te vinden zonder korting of verrekening. Uitstel van betaling wordt niet verleend.
4. Na verstrijken van de betalingstermijn van veertien dagen is de cliënt van rechtswege in verzuim en is de cliënt over het opeisbare bedrag de wettelijke (handels)rente ex artikel 6:119(a) BW, vermeerderd met 1,5 %, verschuldigd, zonder dat deze eerst aangezegd hoeft te worden.
5. Indien de cliënt niet in staat is om het (volledig) verschuldigde bedrag binnen de in het eerste lid genoemde betalingstermijn te voldoen, verzoekt hij voor het verstrijken van de betalingstermijn gemotiveerd en onderbouwd om een betalingsregeling. Indien Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. instemt met een betalingsregeling wordt deze te allen tijde schriftelijk bevestigd. Betalingsregelingen dienen stipt door de cliënt te worden nagekomen, op straffe van verval, waarbij het verschuldigde bedrag weer direct opeisbaar wordt.
6. Indien na 30 dagen na de vervaldatum van de oudste geheel of gedeeltelijk onbetaald gebleven declaratie het openstaande bedrag nog steeds niet is ontvangen, wordt de overeenkomst van opdracht geacht te zijn ontbonden en zal in voorkomende gevallen een einddeclaratie worden opgesteld.
7. De ontvangen betalingen strekken eerst in mindering op de onder b bedoelde kosten, vervolgens op de verschenen rente en tenslotte uitdrukkelijk niet de geliquideerde proceskosten en tenslotte op de hoofdsom.
8. In geval van liquidatie, (dreigend) faillissement of surséance van betaling van cliënt zijn de verplichtingen van de cliënt onmiddellijk en volledig opeisbaar.



Artikel 10 – Invordering en opschorting werkzaamheden bij verzuim

1. Indien de cliënt in verzuim is één of meer van zijn verplichtingen jegens het kan Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. na te komen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van cliënt, welke kosten minimaal 15% van de vordering, met een minimum van € 150,00 bedragen.
2. Onder de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte worden tevens verstaan de door Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. zelf verrichte (incasso)werkzaamheden waaronder het versturen van aanmaningen, het (telefonisch) sommeren tot betaling en het eventueel treffen van betalingsregeling(en). De gemaakte kosten worden berekend naar het afgesproken of gebruikelijke uurtarief van de advocaat.
3. Indien de cliënt in verzuim is met de betaling van hetgeen door hem is verschuldigd, heeft de betrokken advocaat naast de mogelijkheid van invorderingsmaatregelen als bedoeld in de vorige leden, het recht zijn werkzaamheden ten behoeve van de cliënt op de schorten. De betrokken advocaat is slechts dan bevoegd van dit opschortingsrecht gebruik te maken nadat hij de cliënt daarvan van tevoren op de hoogte heeft gesteld en hem nog een korte termijn heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichting te voldoen. De duur van de voornoemde korte termijn zal zijn aangepast aan de omstandigheden van het geval. De betrokken advocaat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die de cliënt lijdt, welke ontstaat als gevolg van een opschorting van de werkzaamheden als hier bedoeld.
4. Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. heeft het recht alle stukken, ook die met betrekking tot een overeenkomst waarop de onbetaalde declaratie geen betrekking heeft, onder zich te houden tot op het moment dat betaling heeft plaatsgevonden.

Artikel 11 - Reclames

1. Reclames met betrekking tot een declaratie dienen, op straffe van nietigheid, schriftelijk en binnen veertien dagen na factuurdatum te geschieden.



2. Reclames over nakoming van een overeenkomst dienen, op straffe van verval, binnen dertig dagen na ontdekking van het gebrek dan wel uiterlijk dertig dagen na voltooiing van de desbetreffende opdracht, schriftelijk te geschieden.

Artikel 12 - Derdengelden

1. Gelden die het kantoor ten behoeve van cliënt ontvangt, worden gestort op rekening van de Stichting Beheer Derdengelden Strafrechtkantoor Koningsbloem.
2. Ter compensatie van de kosten van administratie en beheer van de rekening, wordt over gestorte derdengelden geen rente vergoed.
3. Aan de cliënt toekomende gelden, worden binnen 14 dagen overgemaakt op een door cliënt aan te geven bank- of girorekening. Contante betaling van ontvangen gelden is niet mogelijk.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

1. Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat is uitgegaan van de door cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor het kantoor kenbaar hoorde te zijn.
2. Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat cliënt niet meer bereikbaar is of geen wijzigingen heeft doorgegeven, die ertoe leiden dat cliënt niet meer bereikbaar is. Dit geldt tevens indien cliënt niet tijdig reageert op verzoeken tot informatie of instructie in de zaak.
3. Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. is niet aansprakelijk voor uit een opschorting van werkzaamheden voor de cliënt voortvloeiende schade, indien die opschorting het gevolg



BERKVENS-VAN WIJK
ADVOCATUUR

is van het verzuim van cliënt om tot tijdige betaling van de declaraties van het kantoor over te gaan.

4. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden geen rechten ontleen. De cliënt vrijwaart Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. ten behoeve van de cliënt verrichte werkzaamheden.
5. Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van met betrekking tot de overeenkomst door derden verrichte werkzaamheden.
6. Overigens is iedere aansprakelijkheid van Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. voor schade die voortvloeit uit, of verband houdt met een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad, of die is gebaseerd op enige andere rechtsgrond, beperkt tot het door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. te dier zake uitgekeerde of uit te keren bedrag, vermeerderd met haar eigen risico onder die verzekering, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.
7. Beperkingen van aansprakelijkheid ten gunste van Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. strekken ook ten gunste van werknemers en niet-ondergeschikte vertegenwoordigers en hulppersonen van Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V..
8. Alle aanspraken van cliënt vervallen twaalf maanden na het moment, waarop de betrokkene bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze vorderingsrechten of andere rechten of bevoegdheden.
9. Als de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de werkzaamheden in de zaak in verband waarmee de schade is ontstaan door de cliënt aan Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. is betaald, met een maximum van € 5.000,00.



BERKVENSVAN WIJK
ADVOCATUUR

10. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden geen rechten ontleen. De cliënt vrijwaart Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. ten behoeve van de cliënt verrichte werkzaamheden.

Artikel 14 - Intellectuele eigendomsrechten

1. Het is cliënt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming niet toegestaan door of namens Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. geproduceerde adviezen, contracten of andere voortbrengselen van de geest al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren en/of te exploiteren.

Artikel 15 - Archivering

1. Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. zal het tijdens de uitvoering van de overeenkomst gevormde dossier gedurende tenminste 5 jaar na beëindiging van haar werkzaamheden en sluiting van het dossier bewaren.
2. De financiële gegevens worden tenminste gedurende 7 jaar bewaard.
3. Net het verstrijken van de in het eerste lid genoemde periode is Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. gerechtigd om het dossier te vernietigen.
4. Op verzoek van de cliënt kan binnen de in het eerste lid genoemde termijn het dossier tegen vergoeding van de werkelijk te maken kosten worden gelicht uit het archief.



Artikel 16 – Klachten- en geschillenregeling

1. Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. neemt deel aan de klachten- en geschillenregeling Advocatuur.
2. Alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de totstandkoming of uitvoering van een opdracht, inclusief declaratiegeschillen, zullen worden beslecht conform het Reglement Geschillencommissie. Door het aangaan van een overeenkomst met Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. aanvaardt de cliënt de toepasselijkheid van de klachten- en geschillenregeling Advocatuur.
3. Indien de cliënt ontevreden is over (een onderdeel van) de behandeling van zijn zaak, dient hij, alvorens de klacht kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie, de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. t.a.v. Afdeling klachtenbehandeling.
4. De cliënt dient zijn klacht aan Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. voor te leggen binnen drie maanden na het moment waarop hij kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot zijn klacht aanleiding heeft gegeven.
5. De klachtenbehandelaar van Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V., mw. mr. M.A. Berkvens-van Wijk, zal vervolgens in overleg treden met de cliënt om te bezien of een minnelijke oplossing van het geschil mogelijk is. Indien een minnelijke oplossing niet mogelijk blijkt te zijn, zal de klachtenbehandelaar de cliënt uitleggen hoe de klachtenprocedure verder zal verlopen. Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. zal binnen vier weken na binnenkomst van de klacht een oplossing schriftelijk aan de cliënt uiteenzetten. Indien de klacht binnen de gestelde termijn niet of niet naar tevredenheid is opgelost, dan kan de cliënt zijn klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur.



BERKVENSVAN WIJK
ADVOCATUUR

6. De cliënt kan zijn klacht uiterlijk twaalf maanden na de schriftelijke reactie van Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. Daarna vervalt deze mogelijkheid.
7. De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van de declaraties. Daarnaast is de Geschillencommissie bevoegd te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van € 10.000,00.
8. Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. kan onbetaalde declaraties voorleggen aan de Geschillencommissie.

Het vorenstaande is conform de kantoorklachtenregeling behorende bij artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur. Deze wordt hieronder artikelsgewijs uiteengezet:

Kantoorklachtenregeling Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V.

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 Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. en de cliënt.



BERKVENS-VAN WIJK
ADVOCATUUR

2. Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. 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. 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, mw. mr. M.A. Berkvens-van Wijk 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. Berkvens-van Wijk Advocatuur B.V. heeft in de overeenkomst van opdracht via de Algemene Voorwaarden opgenomen 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 Geschillencommissie Advocatuur.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mw. mr. M.A. Berkvens-van Wijk, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.



BERKVENSVANWIJK
ADVOCATUUR

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.



BERKVENSVAN WIJK
ADVOCATUUR

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.

Artikel 17 – Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. De absoluut bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant is tevens bevoegd kennis te nemen van geschillen die voortvloeien uit hoofde van de met de cliënt gesloten overeenkomsten.