

PHILIPS & PHILIPS

Versie september 2025

KLACHTENREGELING

1. Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat/notaris of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienst-verlening of de hoogte van de declaratie, nadat een onbevredigend gesprek daarover met de behandelend advocaat/ notaris heeft plaatsgevonden, niet zijnde een tuchtklacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet of artikel 99 van de Wet op het notarisambt;

Klachtenfunctionaris: mr. C.E. Philips-Santman, tenzij de klacht betrekking heeft op haar; in dat geval is de Klachtenfunctionaris mr. J.W. Huizink; en

Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.

2. Toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht ten aanzien van de dienstverlening tussen Philips & Philips BV (hierna: Philips & Philips) als opdrachtnemer en de cliënt als opdrachtgever.

Iedere advocaat van Philips & Philips draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

De kantoorklachtenregeling is eveneens van toepassing op de onder de verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen.

3. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- het vaststellen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vaststellen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- training van medewerkers in cliëntgericht reageren op klachten;

- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Philips & Philips een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

Klachten als omschreven in deze kantoorklachtenregeling jegens een advocaat die na behandeling niet zijn opgelost worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse burgerlijke rechter te Utrecht. Philips & Philips heeft daarnaast het recht om de zaak bij de rechter van de woonplaats van de klager aanhangig te maken.

5. Interne klachtenprocedure

De klacht waarmee een cliënt of diens vertegenwoordiger Philips & Philips benadert, wordt doorgeleid naar de advocaat die is belast met de uitvoering van deze interne kantoorklachtenregeling, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

Om de klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen, dient de klager bij het indienen van de klacht de volgende gegevens te verstrekken:

- Naam, e-mailadres en telefoonnummer;
- Naam en het nummer van het dossier bij Philips & Philips;
- Naam van de bij de klacht betrokken advocaat/advocaten/medewerker(s);
- Datum waarop de klager de klacht verstuurt;
- Duidelijke omschrijving van de klacht;
- Kopieën van documenten die de klacht verduidelijken.

De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van de ingediende klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen een maand 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.

De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de al dan niet gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris, de eventueel de door de klachtenfunctionaris bij de klachtbehandeling betrokken perso(o)n(en) en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

7. Verantwoordelijkheden en klachtregistratie

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

8. Klachtregistratie

De klachtenfunctionaris houdt een overzicht bij van alle ontvangen klachten met daarbij het onderwerp van de klacht. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

9. Belangenverstrengeling

Bij binnenkomst van een nieuwe zaak controleert de advocaat of er sprake is van een tegenstrijdig belang.

10. Wijzigingen

De huidige versie van deze klachtregeling op 25 juli 2023 vastgesteld. Philips & Philips behoudt zich het recht voor om de inhoud van deze klachtregeling te wijzigen. De meest recente versie van deze klachtregeling wordt steeds gepubliceerd op www.philipsphilips.com.

11. Contact

Indien u vragen heeft over deze klachtenregeling, aarzelt u dan niet om contact met Philips & Philips op te nemen via +31 (0)6 4611 7078 of via info@philipsphilips.com