

Kantoorklachtenregeling Triple T Advocatuur

Artikel 1 Definities

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- 1.1 *Triple T Advocatuur*: de handelsnaam van Triple T B.V., de entiteit waarmee de Cliënt een overeenkomst van opdracht sluit ter uitvoering van de werkzaamheden;
- 1.2 *Advocaat*: de advocaat die door Triple T Advocatuur is aangesteld voor de feitelijke uitvoering van de in de overeenkomst van opdracht bepaalde werkzaamheden, te weten mr. Th. T. van Essen;
- 1.3 *Cliënt*: de partij die met Triple T B.V. een overeenkomst van opdracht heeft gesloten ter uitvoering van de daarin beschreven werkzaamheden, waaronder tevens begrepen de bevoegde vertegenwoordiger van de Cliënt;
- 1.3 *Klacht*: iedere schriftelijke uiting (tevens per e-mail) van ongenoegen van de Cliënt jegens Triple T Advocatuur of de Advocaat 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;
- 1.4 *Klager*: de Cliënt die een Klacht kenbaar maakt;
- 1.5 *Klachtenfunctionaris*: Mr. B.S. Bauer van Sovva Law [[insert link website https://www.sovvalaw.com/](https://www.sovvalaw.com/)]

Artikel 2 Toepassingsbereik

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Triple T Advocatuur en de Cliënt.
- 2.2 De Klachtenfunctionaris draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling. De Klachtenfunctionaris is niet in dienst en/of anderszins onderdeel van Triple T.

Artikel 3 Doelstellingen

- 3.1 Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:
 - a. het vastleggen van een procedure om Klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
 - b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van Klachten vast te stellen;
 - c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede Klachten behandeling;
 - d. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

- 4.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar. De Advocaat wijst de Cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Triple T Advocatuur een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 4.2 Triple T Advocatuur heeft 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.
- 4.3 Klachten als bedoeld in artikel 1.3 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in arrondissement Zeeland West-Brabant

Artikel 5 Interne klachtprocedure

- 5.1 Indien de Cliënt Triple T Advocatuur benadert met een Klacht, dan wordt de Klacht doorgeleid naar de Klachtenfunctionaris.
- 5.2 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.
- 5.3 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de Cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de Klachtenfunctionaris.
- 5.4 De Klachtenfunctionaris handelt de Klacht af binnen vier (4) 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.
- 5.5 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.
- 5.6 Indien de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de Klager en de Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- 6.1 De Klachtenfunctionaris en/of degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2 De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.

Artikel 7 Verantwoordelijkheden

- 7.1 De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de Klacht.
- 7.2 Degene over wie is geklaagd 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 klachtonderwerp.
- 8.2 Een Klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 8.3 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.

Versie september 2025
