



## Klachten- en geschillenregeling The Renewables B.V.

Voor de werkzaamheden van de advocaat is er een klachtenregeling indien u niet tevreden bent. Graag komen wij met u in gesprek en lossen wij u onvrede op. De onderstaande artikelen zijn opgenomen in onze algemene voorwaarden en bieden u houvast bij het indienen en afhandelen van uw klacht.

### Artikel 15 – Klachten- en geschillenregeling; 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 16 – toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen The Renewables B.V. en de cliënt.
2. The Renewables B.V. draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### Artikel 17 – 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 18 – informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt en tevens toegevoegd aan de algemene voorwaarden van The Renewables B.V. De advocaat 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. The Renewables B.V. heeft in 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 opgelost kunnen worden, legt The Renewables B.V. of de cliënt voor aan de Geschillencommissie voor de Advocatuur.

### Artikel 19– interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. D. J. W. Feddes, 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 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 20 – 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 21 – 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 22 – 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.

**Artikel 23 – Indexatie**

1. The Renewables B.V. is bevoegd om elk jaar per 1 januari van het nieuwe jaar de door haar gehanteerde prijzen aan te passen. Client krijgt uiterlijk twee maanden voor deze indexatie hierover bericht.

**Artikel 24 - Toepasselijk recht en forumkeuze**

1. Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Naast de op grond van de wet bevoegde rechter zal de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement waar The Renewables B.V. gevestigd is en welke bevoegd is kennis te nemen van geschillen die voortvloeien uit hoofde van de met de cliënt gesloten overeenkomsten.

**Artikel 25 – Toepasselijk recht en forumkeuze**

1. Niet alleen The Renewables B.V., maar ook alle partijen die bij de uitvoering van enige opdracht van een cliënt zijn ingeschakeld, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen.