



## **Klachtenregeling VGA juristen B.V.**

### Inleiding

VGA juristen B.V. hecht veel waarde aan tevreden relaties. Daarom werken we continu aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen wij u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we samen met u naar een passende oplossing.

### Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed persoonlijk gesprek worden opgelost. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een concrete afspraak. Mocht de klacht een bepaalde persoon betreffen, dan heeft het onze voorkeur dat u eerst probeert om met deze betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met mevrouw mr. M.D.P. Kramer (in het geval dat het haar functioneren betreft, dan kunt u ook vragen naar mevrouw H. Derikx, Kantoormanager).

### Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen, of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het bijgevoegde formulier. Daarnaast kunt u het formulier ook bij onze receptie opvragen. U kunt het ingevulde formulier verzenden ter attentie van mevrouw mr. M.D.P. Kramer (ook hier geldt: is mevrouw mr. M.D.P. Kramer zelf bij de kwestie betrokken, dan wordt u verzocht het formulier te zenden ter attentie van mevrouw H. Derikx).

U kunt er overigens ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan één van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen, waarna u hiervan twee kopieën ontvangt. We verzoeken u één exemplaar ondertekend te retourneren.

### Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: mevrouw mr. M.D.P. Kramer of mevrouw H. Derikx zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het een van hen niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan wordt in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigd. In de meeste gevallen zal er ook contact met u worden opgenomen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Wij streven ernaar om uw klacht in ieder geval binnen drie (3) weken af te handelen. Mocht dit niet haalbaar zijn, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

### Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard gaan wij zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie om conform geldende wet- en regelgeving, onder andere de Algemene Verordening Gegevensbescherming. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die deskundigen. Zoals dat bij ons gebruikelijk is vragen wij hen om voor geheimhouding te tekenen.

### Tot slot

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, dan waarderen wij dat zeer. U biedt ons hiermee immers een tweede kans. Daarbij kunt u ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en ons uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te voorkomen.

Wij hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

### **VGA juristen B.V.**

Mevrouw mr. M.D.P. (Mirthe) Kramer  
Mevrouw mr. G.M. (Gwendy) van der Aa  
Mevrouw A.L. (Anneke) Derks-Arts



## Klachtenformulier

Indien u een klacht heeft over VGA juristen B.V. welke u schriftelijk kenbaar wenst te maken, dan verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier en het te verzenden ter attentie van mevrouw mr. M.D.P. Kramer (vertrouwelijk) of mevrouw H. Derikx (vertrouwelijk); postadres: Postbus 122, 5741 CE Beek en Donk. Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenprocedure.

Naam cliënt  
(organisatie).....

Naam (persoonlijk).....

Adres.....

Postcode/plaats.....

Telefoonnummer.....

Email-adres.....

*Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u om uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven. Wat is de aard en omvang van het probleem? Wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al? Heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?*

Omschrijving klacht(en):  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn?*

Gewenste oplossing/reactie:  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?  
.....  
.....  
.....  
.....

Datum: ..... / ..... / .....

Handtekening: .....