

KANTOORKLACHTENREGELING THE CLARITY COMPANY (september 2025)

The Clarity Company is de naam van een eenmanszaak opgericht naar Nederlands recht, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel te Utrecht, onder nummer 97896365, kantoorhoudende te (3581 BH) UTRECHT, aan de Maliesingel 26.

Hierna dienen verwijzingen naar “The Clarity Company” in deze Klachtenregeling te worden gelezen als verwijzingen naar bovengenoemde entiteit.

Artikel 1 – begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

Klacht: iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid van of namens de opdrachtgever jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een (tucht)klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;

Klager: de opdrachtgever of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

Klachtenfunctionaris: de advocaat (niet verbonden aan The Clarity Company), die belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 – toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen The Clarity Company en de individuele opdrachtgever. Anderen dan de opdrachtgever kunnen geen beroep doen op deze klachtenregeling, tenzij The Clarity Company daarmee uitdrukkelijk akkoord gaat.

2. Mr. D.C. Bouwers draagt namens The Clarity Company zorg voor de coördinatie van de klacht conform deze klachtenregeling.

Artikel 3 – doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a) het vastleggen van een procedure om klachten van opdrachtgever binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b) het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van opdrachtgever vast te stellen;
- c) behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d) verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 – informatie bij aanvraag dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt via de website van The Clarity Company. Voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht wordt erop gewezen dat The Clarity Company een klachtenregeling hanteert, en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. The Clarity Company heeft in de algemene voorwaarden bij de overeenkomst van opdracht 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 deze voorwaarden bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling overeenkomstig art. 5 niet zijn opgelost, kunnen desgewenst worden voorgelegd aan de Rechtbank.

Artikel 5 – interne klachtprocedure

1. Indien de klager The Clarity Company benadert met een klacht, zal mr. D.C. Bouwers zich eerst zelf inspannen om in goed overleg met klager tot een bevredigende oplossing te komen.
2. Indien de klacht niet onderling kan worden opgelost, zal mr. D.C. Bouwers de klachtenfunctionaris vragen om te interveniëren.
3. De klachtenfunctionaris stelt de klager en The Clarity Company in de gelegenheid om een toelichting te geven op de klacht.
3. Onder aansturing van de klachtenfunctionaris trachten de klager en The Clarity Company samen alsnog tot een oplossing te komen.

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. Over de afhandeling van de klacht is de klachtenfunctionaris geen verantwoording verschuldigd jegens The Clarity Company en/of klager.

5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en The Clarity Company op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Het oordeel is niet bindend voor partijen, maar The Clarity Company is wel gehouden de visie van de klachtenfunctionaris te laten meewegen bij de definitieve afhandeling van de klacht.

6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en The Clarity Company het oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 – geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en mr. D.C. Bouwers 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 zorgt voor een tijdige afhandeling van de klacht.

2. The Clarity Company houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van eventueel contact met de klager en een mogelijke oplossing.

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

4. De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij.

Artikel 8 – 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 zonodig aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.