

## Klachtenregeling

### Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Klacht: een uiting van ongenoegen omtrent de uitvoering van de dienstverlening van VD&P juristen, die schriftelijk kenbaar is gemaakt.
- Klager: de betrokken klant of tegenpartij tot wie de acties van VD&P juristen zich hebben gericht.
- Klachtenregeling: de onderhavige regeling.

### Artikel 2.

1. Klachten dienen schriftelijk ingediend te worden. Dat kan via een brief of een e-mail aan [info@vdenp.nl](mailto:info@vdenp.nl), gericht aan de directie.
2. Binnen twee dagen na ontvangst van de klacht zal de klager een ontvangstbevestiging ontvangen.
3. De directie zal de behandeling van de klacht coördineren. De afhandeling van de klacht zal normaliter plaatsvinden binnen twee weken na ontvangstbevestiging.

### Artikel 3.

Niet ontvankelijk zijn klachten die het gevolg zijn van overmacht, waardoor VD&P juristen verhinderd was aan haar verplichtingen te voldoen. Dit betreft een situatie die vooraf geheel onvoorzienbaar is, waarin VD&P juristen door belemmeringen van buitenaf niet aan haar verplichtingen kan voldoen en die redelijkerwijs door VD&P juristen ook niet voorkomen kunnen worden.

### Artikel 4.

De directie neemt de klacht in behandeling en zal met de betrokken medewerker in overleg treden, teneinde de klacht te bespreken en de handelwijze te toetsen. De directie bericht de klager vervolgens schriftelijk over de uitkomst van dit overleg. Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, dan kan de klager zich tot KIFID wenden, alwaar VD&P is aangesloten.

### Artikel 5.

Indien de klager de publiciteit heeft gezocht voordat de klachtenprocedure is afgehandeld en VD&P juristen hierdoor in een kwaad daglicht wordt gesteld, dan zal de klachtenprocedure terstond worden gestaakt en behoudt VD&P juristen het recht voor noodzakelijke maatregelen tegen klager te treffen. Ook wanneer de klager zich reeds tot de rechter heeft gewend, dan wel wanneer de klager reeds in een gerechtelijke procedure met VD&P juristen is verwickeld, zal de klacht niet in behandeling worden genomen.