

Algemene voorwaarden EMYRTAN Advocatuur

Definities: in deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. EMYRTAN Advocatuur ingeschreven in het handelsregister onder nummer 17259664, gedreven door mr. A.J.M. van der Heijden, ook wel aangeduid met Emyrtan
2. Opdrachtgever: de Cliënt m/v van Emyrtan
3. Honorarium: de financiële vergoeding (tijdsevenredig of anderszins) exclusief verschotten als bedoeld in sub d, die Emyrtan voor de uitvoering van de opdracht met de Opdrachtgever is overeengekomen.
4. Verschotten: de kosten die Emyrtan in het belang van de opdracht maakt.

artikel 1 Toepasselijkheid Algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst die worden gesloten met Emyrtan, ook aanvullende- of vervolgoopdrachten.
2. Deze Algemene voorwaarden zijn bij uitsluiting van enige andere algemene voorwaarden van toepassing op alle rechtsverhoudingen (toekomstige daaronder begrepen) tussen Emyrtan en Opdrachtgever; ook op overeenkomsten met Emyrtan waarvan voor uitvoering derden worden betrokken.
3. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze Algemene voorwaarden is geregeld, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze Algemene voorwaarden.
4. Indien Emyrtan niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen niet van toepassing zijn, of Emyrtan het recht zou verliezen om in andere gevallen strikte naleving van deze bepalingen van de Algemene voorwaarden te verlangen.

artikel 2 Offertes en opdrachtovereenkomsten

1. Op alle offertes Emyrtan is een aanvaardingstermijn gesteld van drie maanden na dato schriftelijke offerte.
2. Emyrtan kan niet aan haar offertes worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. Emyrtan is gerechtigd een voorschotbetaling van Opdrachtgever te verlangen. Een ontvangen voorschot wordt in beginsel verrekend met de eindafrekening van de opdracht. Elke (voorschot)declaratie dient binnen 14 dagen na dagtekening te zijn voldaan.
4. Het in de opdrachtbevestiging vermelde honorarium is exclusief BTW en exclusief verschotten. Het overeengekomen honorarium geldt, behoudens uitdrukkelijk andersluidende schriftelijke overeenkomst, voor de duur van het kalenderjaar waarin zij zijn overeengekomen en kunnen jaarlijks worden aangepast. Emyrtan hanteert een in de branche gebruikelijk tijdregistratiesysteem.

artikel 3 Uitvoering en wijziging overeenkomst

1. Wanneer Opdrachtgever aan Emyrtan een opdracht geeft teneinde zijn belangen te behartigen, komt de overeenkomst (van opdracht) tussen Opdrachtgever en Emyrtan pas tot stand, nadat Emyrtan deze heeft aanvaard. Toepasselijkheid artikel 7:404 en 7:407 lid 2 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
2. De overeenkomst tussen Emyrtan en Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
3. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Emyrtan dient een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven.
4. Emyrtan heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Emyrtan heeft haar recht van vervanging verbonden aan advocaat mr.dr.s. Verkuijlen, advocaat ten kantore van Advocatenkantoor Verkuijlen te Sint Oedenrode. Indien door Emyrtan of door Emyrtan ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op locatie van Opdrachtgever of door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
5. Opdrachtgever is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat deze hem ter beschikking worden gesteld. Indien de Opdrachtgever afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de opdracht, dan is Emyrtan gerechtigd de zaken te bewaren voor rekening en risico van de Opdrachtgever en in rekening te brengen. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering gaat op de Opdrachtgever over op het moment waarop zaken aan de Opdrachtgever ter beschikking staan.
6. Emyrtan mag de overeenkomst in verschillende fasen uitvoeren en aldus uitgevoerde gedeelte(n) afzonderlijk factureren. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Emyrtan de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
7. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Emyrtan aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Emyrtan worden verstrekt. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat Opdrachtgever gegevens aan Emyrtan ter beschikking stelt.
8. Indien tijdens uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van Opdrachtgever of van bevoegde instanties etc. wordt gewijzigd en daardoor de overeenkomst wordt gewijzigd, dan kan ook het oorspronkelijk overeengekomen honorarium worden verhoogd of verlaagd en/of de oorspronkelijke opgegeven termijn van uitvoering wijzigen. Opdrachtgever aanvaardt deze mogelijkheid van wijziging, daaronder begrepen wijziging honorarium en/of termijn van uitvoering.
9. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Emyrtan een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben voor de te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
10. Indien Opdrachtgever in gebreke mocht komen in deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Emyrtan gehouden is, dan is Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade van Emyrtan die daardoor direct of indirect is ontstaan.
11. Indien Emyrtan met Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is Emyrtan niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of prijs zonder dat Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien verhoging van de prijs voortvloeit uit bevoegdheid of verplichting ingevolge wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in stijging lonen, overhead etc. of andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

artikel 4 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

1. Emyrtan is bevoegd nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden indien Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst waarbij Emyrtan ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
2. Voorts is Emyrtan bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is (o.m. weersomstandigheden, overmacht, werkstaking) of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen van dien aard dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Emyrtan kan worden gevergd.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn vorderingen van Emyrtan op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Emyrtan de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Indien Emyrtan tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor ontstaan.
5. Indien Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze ontbinding rechtvaardigt, dan is Emyrtan gerechtigd de overeenkomst terstond met directe ingang te ontbinden zonder verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl Opdrachtgever uit hoofde van wanprestatie wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
6. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Emyrtan, zal Emyrtan in overleg met Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Emyrtan extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen.

7. In geval van liquidatie, (aanvraag) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Emyrtan vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting harezijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Emyrtan op Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
8. Indien Opdrachtgever een geplaatste opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele kosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

artikel 5 Betaling en incassokosten

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na datum declaratie in EURO's, tenzij schriftelijk anders door Emyrtan aangegeven. Emyrtan is gerechtigd om periodiek te factureren.
2. Indien Opdrachtgever van mening is dat het honorarium niet op een correcte wijze is vastgesteld, dient Opdrachtgever binnen 14 dagen na ontvangst van de declaratie schriftelijk te reclameren, daarna vervalt reclamatie.
3. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in tijdige betaling van een declaratie dan is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan rente verschuldigd van 6% per maand, tenzij in welk geval een zakelijke wettelijke rente verschuldigd is. Rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
4. Indien Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever (inclusief rentekosten). De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, alsdan volgens het 'Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten' (consumenten). Indien Emyrtan hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. Gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op Opdrachtgever worden verhaald.
5. Indien Emyrtan invorderingsmaatregelen treft tegen Opdrachtgever die in verzuim is, komen de kosten vallende op die invordering op 15% van de hoofdsom, met een minimum van 150,- en zal rente vanaf de dag na verzuimdatum ten laste van Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Emyrtan kan aflossing van hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de rente en incassokosten worden voldaan.
6. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Emyrtan verschuldigde declaratie. Bezwaren tegen de hoogte van een declaratie schorten de betalingsverplichting niet op.
7. Emyrtan kan, indien van toepassing, geen derdengelden ontvangen omdat zij geen stichting derdengelden ter beschikking heeft.

artikel 6 Garanties, verjaringstermijn

1. Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik daarvan, onjuiste opslag of onderhoud daaraan door Opdrachtgever en/of derden wanneer, zonder schriftelijke toestemming van Emyrtan, Opdrachtgever of derden aan de zaak wijzigingen hebben aangebracht danwel hebben getracht aan te brengen, daaraan andere zaken werden bevestigd of indien wijzigingen werden ver- of bewerkt op een andere dan voorgeschreven wijze.
2. Opdrachtgever is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de zaken hem ter beschikking worden gesteld respectievelijk de desbetreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Daarbij behoort Opdrachtgever te onderzoeken of kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen is overeengekomen en voldoet aan de eisen die partijen dienaangaande zijn overeengekomen. Eventuele zichtbare gebreken dienen binnen zeven dagen na levering schriftelijk aan Emyrtan te worden gemeld. Eventuele niet zichtbare gebreken dienen terstond, doch in ieder geval uiterlijk binnen veertien dagen, na ontdekking daarvan, schriftelijk aan Emyrtan te worden gemeld. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat Emyrtan in staat is adequaat te reageren en in de gelegenheid wordt gesteld een klacht te (doen) onderzoeken.
3. Indien Opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op.
4. Indien vaststaat dat een zaak gebrekkig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan zal Emyrtan de gebrekkige zaak binnen redelijke termijn na retourontvangst daarvan danwel, schriftelijke kennisgeving ter zake van het gebrek door Opdrachtgever, ter keuze van Emyrtan vervangen of zorgdragen voor herstel daarvan.
5. De Opdrachtnemer moet binnen de termijn van 12 maanden na ontdekking van een verborgen gebrek de rechtsvordering schriftelijk instellen en alle vorderingen jegens Emyrtan en de door Emyrtan bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden. Daarna kan de Opdrachtgever geen vordering meer instellen.

artikel 8 Aansprakelijkheid

1. Indien Emyrtan aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Emyrtan beperkt tot tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door haar gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraar komt. Aansprakelijkheid boven dit bedrag is uitdrukkelijk uitgesloten. De polis voldoet aan de door de Nederlandse Orde van Advocaten gestelde voorwaarden.
2. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot éénmaal het in verband met de opdracht in rekening gebrachte honorarium, met een maximum van € 10.000,-
3. Emyrtan is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden. Emyrtan is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
4. Emyrtan is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook, ontstaan doordat Emyrtan is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens of in gebreke is met de nakoming van enige verplichting jegens Emyrtan. Mr. A.J.M. van der Heijden LL.M. is nimmer persoonlijk gebonden of aansprakelijk.
5. Elke aan Emyrtan gegeven opdracht houdt de bevoegdheid in om derden in te schakelen en om eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van derden mede namens Opdrachtgever te aanvaarden. Emyrtan is niet aansprakelijk voor de keuze en voor eventuele tekortkomingen van deze derden. Kosten in verband met de inschakeling van derden zullen worden doorbelast aan Opdrachtgever.
6. Opdrachtgever vrijwaart Emyrtan voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met uitvoering van overeenkomst schade lijden. Indien Emyrtan uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is Opdrachtgever gehouden Emyrtan zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Emyrtan zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Emyrtan en derden die daardoor ontstaan komen integraal voor rekening en risico van Opdrachtgever.

artikel 9 Intellectuele eigendom

1. Emyrtan behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van Auteurswet en andere wet- en regelgeving.
2. Emyrtan heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

artikel 10 Slotbepalingen

1. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten. Voor klachten van de Opdrachtgever geldt de 'Kantoorklachtenregeling' kenbaar via de website www.emyrtan.nl
2. Deze Algemene voorwaarden zijn te raadplegen op de website www.emyrtan.nl. Opdrachtgever verklaard van deze Algemene voorwaarden kennis te hebben genomen en deze te hebben aanvaard bij Opdrachtvereenkomst.
3. Aanspraken schadevergoeding vervallen, indien niet binnen een jaar na ontdekking daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.
4. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Emyrtan partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 1 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 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen mr. A.J.M. van der Heijden LL.M., advocaat ten kantore van EMYRTAN Advocatuur en de cliënt.
2. Ik draag zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 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 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt via website www.emyrtan.nl. Ik wijs de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat ik een kantoorklachtenregeling hanteer en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Ik heb in de overeenkomst van opdracht, 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 heb dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt mij benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. drs. P.A.M. Verkuijlen te Sint-Oedenrode, 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 6 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 7 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 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 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.
5. Indien van toepassing wordt de klacht tevens gemeld bij de desbetreffende aansprakelijkheidsverzekeraar.