

KLACHTEN

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, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;

klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;

klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

ARTIKEL 2: TOEPASSELIJKHEID

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Secklaw en de cliënt.

Klachten van een schuldenaar over Secklaw of mr. dr. P.A.M. (Papis) Seck als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 4, tweede lid, onderdeel b, en artikel 13, vijfde lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.

Mr. dr. P.A.M. (Papis) Seck draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

ARTIKEL 3: DOELSTELLINGEN

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;

het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;

voorzien in een wettelijke plicht tot behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;

medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;

verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

ARTIKEL 4: INFORMATIE BIJ AANVANG

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. Mr. dr. P.A.M. (Papis) Seck wijst de cliënt, vóór of bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht, of de schuldenaar jegens advocaten, bij het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

Mr. dr. P.A.M. (Papis) Seck heeft in de overeenkomst van opdracht en op de website van Secklaw 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.

Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling, die na behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan mr. D.J.R.M. Braakenburg, advocaat te Noordgouwe, telefoon: 00 31 6 5311 3450, e-mail: braakenburg@xs4all.nl

ARTIKEL 5: INTERNE KLACHTPROCEDURE

Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. D.J.R.M. Braakenburg, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

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.

Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

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.

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.

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 & KOSTELOZE KLACHTENBEHANDELING

De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

ARTIKEL 7: VERANTWOORDELIJKHEDEN

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

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

De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

ARTIKEL 8: KLACHTENREGISTRATIE

De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

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.

COMPLAINTS

ARTICLE 1: DEFINITIONS

In this office complaints procedure, the following definitions apply:

Complaint: any written expression of dissatisfaction by or on behalf of the client towards the lawyer or persons working under their responsibility regarding the formation and performance of a contract of engagement, the quality of the service, the amount of the invoice, or the performance or offering of out-of-court debt collection services, not being a complaint as referred to in Section 4 of the Dutch Lawyers Act;

Complainant: the client, their representative, or a third party with a direct interest who submits a complaint;

Complaints Officer: the lawyer responsible for handling the complaint.

ARTICLE 2: SCOPE OF APPLICATION

This office complaints procedure applies to every agreement between Secklaw and the client.

Complaints from a debtor about Secklaw or Dr. P.A.M. (Papis) Seck as a provider of out-of-court debt collection services also fall within the scope of this complaints procedure, as referred to in Article 4, paragraph 2, subparagraph b, and Article 13, paragraph 5, of the Debt Collection Services Quality Act.

Dr. P.A.M. (Papis) Seck is responsible for handling complaints in accordance with the office complaints procedure.

ARTICLE 3: OBJECTIVES

This office complaints procedure aims to:

establish a procedure for handling client complaints constructively within a reasonable timeframe;
establish a procedure for determining the causes of client complaints;
provide a legal obligation to maintain and improve existing relationships through proper complaint handling;
train employees to respond to complaints in a client-focused manner;
improve the quality of service through complaint handling and complaint analysis.

ARTICLE 4: INFORMATION AT THE BEGINNING

This office complaints procedure has been made public. Dr. P.A.M. (Papis) Seck informs the client, before or upon entering into the contract of engagement, or the debtor to lawyers, when performing or offering out-of-court debt collection services, that the office has an office complaints procedure and that it applies to the services provided.

Dr. P.A.M. (Papis) Seck has included in the agreement for services and on the Secklaw website the independent party or body to which an unresolved complaint can be submitted for a binding decision, and has made this known in the letter of confirmation.

Complaints as referred to in Article 1 of this office complaints procedure that, remain unresolved after processing, should be submitted to Mr. D.J.R.M. Braakenburg, attorney at law in Noordgouwe, the Netherlands, phone: +31 6 5311 3450; email: braakenburg@xs4all.nl.

ARTICLE 5: INTERNAL PROCEDURE

If a complainant contacts the office with a complaint, it will be forwarded to Mr. D.J.R.M. Braakenburg, who will then act as complaints officer.

The complaints officer will notify the complainant of the complaint and give both the complainant and the person against whom the complaint has been made the opportunity to explain the complaint.

The person against whom the complaint has been made will attempt to reach a solution together with the complainant, with or without the intervention of the complaints officer.

The complaints officer will handle the complaint within four weeks of receipt or will notify the complainant, stating the reasons for any deviation from this deadline, and specifying the timeframe within which a decision on the complaint will be made.

The complaints officer will inform the complainant and the person against whom the complaint has been made in writing of the decision on the merits of the complaint, with or without recommendations. If the complaint has been resolved satisfactorily, the complainant, the complaints officer and the person against whom the complaint has been made will sign the decision on the validity of the complaint.

ARTICLE 6: CONFIDENTIAL, FREE OF CHARGE

The complaints officer and the person against whom the complaint has been made will maintain confidentiality during the complaint handling process.

The complainant is not liable for any costs associated with handling the complaint.

ARTICLE 7: RESPONSIBILITIES

The complaints officer is responsible for handling the complaint in a timely manner.

The person against whom the complaint has been made will keep the complaints officer informed of any contact and a possible solution.

The complaints officer will keep the complainant informed about the handling of the complaint.

The complaints officer will maintain the complaint file.

ARTICLE 8: REGISTRATION OF COMPLAINTS

The complaints officer records the complaint, including the subject matter.

A complaint can be categorized into multiple topics.

The complaints officer periodically reports on the handling of complaints and makes recommendations for preventing new complaints and improving procedures.

RECLAMATIONS

ARTICLE 1: DÉFINITIONS

Dans le cadre de la présente procédure de traitement des réclamations, les définitions suivantes s'appliquent :

Réclamation : toute expression écrite de mécontentement, formulée par le client ou en son nom, à l'encontre de l'avocat ou des personnes travaillant sous sa responsabilité, concernant la formation et l'exécution d'un contrat de mission, la qualité de la prestation, le montant de la facture ou la proposition de services de recouvrement de créances à l'amiable, à l'exclusion des réclamations visées à l'article 4 de la loi néerlandaise sur les avocats ;

Plaignant : le client, son représentant ou un tiers ayant un intérêt direct qui dépose une réclamation ;

Responsable du traitement des réclamations : l'avocat chargé du traitement de la réclamation

ARTICLE 2: CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure de traitement des réclamations s'applique à tout contrat conclu entre Secklaw et le client.

Les réclamations d'un débiteur concernant Secklaw ou Maître P.A.M. (Papis) Seck, en leur qualité de prestataire de services de recouvrement extrajudiciaire de créances, relèvent également de cette procédure, conformément à l'article 4, paragraphe 2, point b, et à l'article 13, paragraphe 5, de la Loi sur la qualité des services de recouvrement de créances.

Maître P.A.M. (Papis) Seck est chargé du traitement des réclamations conformément à la présente procédure.

ARTICLE 3: OBJECTIFS

Cette procédure de traitement des réclamations vise à :

établir une procédure de traitement des réclamations des clients dans un délai raisonnable;

établir une procédure de détermination des causes des réclamations des clients; imposer une obligation de maintenir et d'améliorer les relations existantes par un traitement adéquat des réclamations;

former les employés à répondre de manière adéquate aux réclamations en tenant compte des besoins du client; améliorer la qualité du service grâce au traitement et à l'analyse des réclamations.

ARTICLE 4: INFORMATION AU DÉBUT

La procédure de traitement des réclamations de ce cabinet est publiée. Maître P.A.M. (Papis) Seck informe le client, avant ou au moment de la signature du contrat de mission, ou le débiteur, lors des services de recouvrement de créances à l'amiable, que le cabinet dispose d'une procédure de traitement des réclamations et que celle-ci s'applique aux services fournis.

Maître P.A.M. (Papis) Seck indique dans le contrat de mission et sur le site web de Secklaw la personne ou l'organisme indépendant chargé des réclamations et auprès duquel une réclamation non résolue peut être soumise pour décision contraignante.

Les réclamations visées à l'article 1 de la présente procédure, qui demeurent non résolues après traitement, doivent être adressées à Maître D.J.R.M. Braakenburg, avocat à Noordgouwe, Pays-Bas, par téléphone : +31 6 5311 3450 ou mail: braakenburg@xs4all.nl.

ARTICLE 5: PROCÉDURE INTERNE

Si un plaignant contacte le bureau pour déposer une réclamation, celle-ci sera transmise à Maître D.J.R.M. Braakenburg, qui agira alors en qualité de chargé des réclamations.

Le chargé des réclamations informera le plaignant de la réception de la réclamation et donnera aux parties l'occasion de s'expliquer.

La personne visée par la réclamation tentera de trouver une solution à

l'amiable, avec ou sans l'intervention du chargé des réclamations.

Le chargé des réclamations traitera la réclamation dans un délai de quatre semaines à compter de sa réception. En cas de dépassement de ce délai, le plaignant en sera informé en précisant les raisons et le délai dans lequel une décision sera prise.

Le chargé des réclamations informera le plaignant et la personne visée par la réclamation par écrit de sa décision, assortie ou non de recommandations. Si la réclamation a été traitée de manière satisfaisante, le plaignant, le chargé des réclamations et la personne mise en cause signeront la décision.

ARTICLE 6: CONFIDENTIEL & GRATUIT

Le chargé des réclamations et la personne visée par la réclamation sont tenus à la confidentialité durant toute la procédure.

Le plaignant n'est pas responsable des frais liés au traitement de sa réclamation.

ARTICLE 7: RESPONSABILITÉS

Le chargé des réclamations est tenu de traiter la réclamation dans les meilleurs délais.

La personne visée par la réclamation tiendra le chargé des réclamations informé de tout contact et de toute solution envisagée.

Le chargé des réclamations tiendra le plaignant informé du traitement de sa réclamation.

Le chargé des réclamations tiendra à jour le dossier de réclamation.

ARTICLE 8: ENREGISTREMENT RECLAMATIONS

Le chargé des réclamations consigne la réclamation, y compris son objet.

Une réclamation peut être classée dans plusieurs catégories.

Le chargé des réclamations rend compte périodiquement du traitement des réclamations et formule des recommandations pour prévenir de nouvelles réclamations et améliorer les procédures.