

ALGEMENE VOORWAARDEN – PINARBASI ADVOCATEN & ADVIES

Algemeen

1. Pinarbasi Advocaten & Advies is een besloten vennootschap die zich ten doel stelt om de praktijk van (proces)advocaat uit te oefenen, in de ruimste zin des woords. De BV als zodanig is ingeschreven in de Kamer van Koophandel.
2. Deze algemene voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van al diegenen die voor de BV werkzaam zijn en zij zijn van toepassing op alle overeenkomsten van opdracht, ook aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten alsmede andere rechtsbetrekkingen tussen Pinarbasi Advocaten & Advies en een wederpartij, waarbij Pinarbasi Advocaten & Advies werkzaamheden verricht of zal verrichten.
3. Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard door Pinarbasi Advocaten & Advies. De opdrachtgever stemt ermee in dat de overeenkomst onder de verantwoordelijkheid van de BV door het kantoor of zonodig door derden wordt uitgevoerd. Pinarbasi Advocaten & Advies is steeds gerechtigd de personen aan te wijzen die de bedongen werkzaamheden zullen verrichten, ook indien de opdrachtgever de opdracht door een specifiek persoon wilde laten uitvoeren. De opdrachtgever kan uitsluitend Pinarbasi Advocaten & Advies tot nakoming van de bedongen werkzaamheden aanspreken. De toepasselijkheid van artikel 7:404 en 7:407 lid 2 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
4. Bij de uitvoering van de aan haar verleende opdrachten zal Pinarbasi Advocaten & Advies zoveel als mogelijk de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.
5. Pinarbasi Advocaten & Advies kan geen derdengelden ontvangen omdat zij geen derdengeldrekening ter beschikking heeft.

Declaraties

6. De opdrachtgever is voor het uitvoeren van de opdracht aan Pinarbasi Advocaten & Advies verschuldigd het honorarium vermeerderd met de verschotten en de omzetbelasting. Voor de verrichte werkzaamheden zal de opdrachtgever ten minste maandelijks een declaratie ontvangen van Pinarbasi Advocaten & Advies.
7. Het honorarium wordt bepaald door het bij de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden geldende uurtarief en de aan de opdracht bestede tijd, tenzij anders is overeengekomen. De verschotten bestaan uit de kosten die bij de uitvoering van de opdracht door Pinarbasi Advocaten & Advies ten behoeve van de opdrachtgever en in het belang van de overeenkomst worden gemaakt. De verschotten omvatten onder meer (en zijn derhalve niet beperkt tot) griffierecht, deurwaarderskosten, kosten van uittreksels, koerierskosten en kosten verbonden aan het in overleg met de opdrachtgever ingeschakelde derden. Alle declaraties worden verhoogd met het geldende tarief voor de omzetbelasting.
8. Pinarbasi Advocaten & Advies is gerechtigd om jaarlijks, per 1 januari, het door haar gehanteerde uurtarief te wijzigen.
9. Pinarbasi Advocaten & Advies is gerechtigd om van de opdrachtgever een voorschot (depot) te verlangen. Eerst na ontvangst van het voorschot zal Pinarbasi Advocaten & Advies met haar werkzaamheden aanvangen. Een ontvangen voorschot zal door Pinarbasi Advocaten & Advies met de laatste declaratie verrekend worden.
10. Voor zover de opdrachtgever in aanmerking komt voor gefinancierde rechtsbijstand, geldt het vorenstaande uitsluitend voor de kosten die niet door de Raad voor Rechtsbijstand worden vergoed.

Betaling

11. Betaling van declaraties van Pinarbasi Advocaten & Advies dient te geschieden binnen acht dagen na datum van de declaratie door overmaking van het verschuldigde bedrag op één van de rekeningnummers vermeldt op de declaratie van Pinarbasi Advocaten & Advies danwel op een door haar aan te wijzen rekening. Uitsluitend betaling op bedoelde rekeningnummers danwel betaling in contanten tegen behoorlijk bewijs van betaling lijdt tot kwijting van de opdrachtgever. Bij overschrijding van genoemde termijn is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is hij een verdragingsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente. Bovendien is Pinarbasi Advocaten & Advies alsdan bevoegd om de bedongen werkzaamheden op te schorten.
12. Bij het treffen van invorderingsmaatregelen tegen een opdrachtgever die in verzuim is, is deze naast de hoofdsom en de verdragingsrente tevens verschuldigd de door Pinarbasi Advocaten & Advies gemaakte buitengerechtelijke incassokosten, welke kosten worden gesteld op ten minste 10% van de hoofdsom.
13. Bij het treffen van invorderingsmaatregelen tegen consumenten is de hoogte van de verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten vastgelegd in het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten.
14. De vergoeding voor kosten als bedoeld in artikel 96 lid 2, onder c van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, bedraagt:

15% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de eerste € 2500 van de vordering;

10% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 2500 van de vordering;

5% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 5000 van de vordering;

1% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 190.000 van de vordering;

0,5% over het meerdere van de hoofdsom met een maximum van € 6775.

De in het eerste lid bedoelde vergoeding bedraagt ten minste € 40.

Aansprakelijkheid

15. Iedere aansprakelijkheid van Pinarbasi Advocaten & Advies en al diegenen die onder haar werkzaam zijn, is in haar totaliteit steeds beperkt 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 krachtens bedoelde verzekeringsovereenkomst voor rekening van Pinarbasi Advocaten & Advies komt.
16. Als de verzekeraar, om welke reden dan ook, niet tot uitkering mocht overgaan, is de aansprakelijkheid van Pinarbasi Advocaten & Advies beperkt tot het bedrag dat voor de werkzaamheden in verband waarmee de schade is ontstaan door de opdrachtgever aan haar is betaald. Elke aanspraak tot schadevergoeding jegens werknemers van Pinarbasi Advocaten & Advies is uitgesloten.

17. Pinarbasi Advocaten & Advies zal bij het inschakelen van derden voor de uitvoering van de aan haar verstrekte opdrachten steeds de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Het inschakelen van derden geschiedt altijd voor rekening van de opdrachtgever. Pinarbasi Advocaten & Advies is voor eventuele schade die het gevolg is van de tekortkomingen van ingeschakelde hulppersonen of derden nimmer aansprakelijk. De aansprakelijkheidsbeperking geldt tevens voor het geval Pinarbasi Advocaten & Advies aansprakelijk is voor fouten van door haar ingeschakelde derden of het niet deugdelijk functioneren van de door Pinarbasi Advocaten & Advies bij uitvoering van de overeenkomst gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden of andere zaken.
18. De opdrachtgever vrijwaart Pinarbasi Advocaten & Advies tegen alle aanspraken van derden die op enigerlei wijzen samenhangen met de voor de opdrachtgever verrichtte werkzaamheden alsmede de door Pinarbasi Advocaten & Advies in dat verband te maken kosten.
19. Alle aanspraken van een opdrachtgever, uit welke hoofde dan ook, vervallen twaalf maanden nadat de werkzaamheden zijn verricht waarop deze aanspraken betrekking hebben.

Persoonsgegevens

20. Ten behoeve van de uitvoering van de opdracht verzamelt Pinarbasi Advocaten & Advies persoonsgegevens van de opdrachtgever. Ook persoonsgegevens van de opdrachtgever verkregen van derden worden door Pinarbasi Advocaten & Advies verwerkt.
21. Pinarbasi Advocaten & Advies zal bij de uitvoering van de opdracht gepaste maatregelen nemen ter waarborging van de vertrouwelijkheid van de cliëntrelatie en voldoet daarmee aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
22. Op grond van de AVG is beroepsmatig gebruik van persoonsgegevens van de opdrachtgever door Pinarbasi Advocaten & Advies – waaronder ook het verstrekken van uw persoonsgegevens aan derden – zonder melding toegestaan. Daarnaast zal Pinarbasi Advocaten & Advies van die persoonsgegevens gebruik maken ter controle op eventueel tegenstrijdig belang (van de opdrachtgever) bij de inname van nieuwe zaken.
23. De opdrachtgever gaat akkoord met elektronische gegevensuitwisseling (internet en e-mail) en realiseert zich dat, ondanks alle door Pinarbasi Advocaten & Advies in acht genomen veiligheidsvoorzieningen, vanwege het publieke karakter van het internet Pinarbasi Advocaten & Advies de veiligheid van de overdracht van informatie via het internet niet altijd voor 100% kan garanderen.

Recht betrokkenen persoonsgegevens

24. De opdrachtgever heeft het recht om zijn/haar persoonsgegevens in te zien, desgewenst wijziging en/of rectificatie en/of verwijdering van deze gegevens te verzoeken. Dit kan geschieden door een e-mail/verzoek te richten aan de advocaat die de betreffende persoonsgegevens heeft verzameld danwel via een e-mail aan info@pinarbasi.nl met als onderwerp "persoonsgegevens". Pinarbasi Advocaten & Advies zal gehoor geven aan een dergelijk verzoek mits dat niet in strijd is met de wettelijke regels met betrekking tot bewaartermijnen, de uitvoering van de overeenkomst daardoor niet wordt belemmerd of tenzij Pinarbasi Advocaten & Advies anderszins een gerechtvaardigd belang heeft bij handhaving van deze gegevens.

Gebruik van AI-systemen

25. De advocaat kan bij de uitvoering van de opdracht gebruikmaken van generatieve AI-systemen als ondersteunend hulpmiddel. AI-systemen nemen geen autonome beslissingen; de uiteindelijke beoordeling blijft bij de advocaat.
26. Door het verstrekken van de opdracht en ondertekening van de opdrachtbevestiging geeft de Opdrachtgever expliciete toestemming voor dit AI-gebruik, tenzij de Opdrachtgever vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aangeeft dat hij dit niet wenst.
27. Indien AI-gebruik wordt geweigerd, kunnen bepaalde werkzaamheden, met name repeterende of administratieve handelingen, meer tijd vergen en kunnen hierdoor hogere kosten ontstaan. De advocaat zal de Opdrachtgever hierover zo nodig informeren.
28. Vertrouwelijke gegevens en persoonsgegevens worden niet ingevoerd in publieke AI-systemen die gegevens voor trainingsdoeleinden hergebruiken. Indien verwerking via een beveiligde AI-omgeving noodzakelijk is, geschiedt dit conform de AVG en met passende waarborgen.

Privacy statement en reglement AI

29. Ten aanzien van persoonsgegevens heeft Pinarbasi Advocaten & Advies een privacy statement opgesteld en reglement AI. Dit privacy statement en reglement AI is aangehecht aan **en maakt tevens deel uit van** deze algemene voorwaarden.

Archivering van dossiers

30. Dossiers worden gedurende ten minste 5 jaar nadat de uitvoering van de opdracht is afgerond bewaard, waarna het Pinarbasi Advocaten & Advies vrij staat om het dossier te vernietigen. De opdrachtgever wordt geadviseerd om belangrijke documenten te bewaren en nimmer te vernietigen.

Klachten

31. Pinarbasi Advocaten & Advies heeft een kantoorklachtenregeling. Deze klachtenregeling is aangehecht aan deze algemene voorwaarden.

Beëindiging overeenkomst

32. Zowel Pinarbasi Advocaten & Advies als de opdrachtgever kunnen op ieder moment, eventueel met onmiddellijke ingang de overeenkomst beëindigen. De opdrachtgever is gehouden de tot het moment van beëindiging verrichtte werkzaamheden te vergoeden.

Toepasselijk recht, geschillen

33. De rechtsverhouding tussen Pinarbasi Advocaten & Advies en haar opdrachtgevers wordt beheerst door het Nederlands recht.
34. Geschillen zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter.

PRIVACYREGLEMENT – PINARBASI ADVOCATEN & ADVIES

Pinarbasi Advocaten & Advies verwerkt uw persoonsgegevens zorgvuldig en in overeenstemming met de wet.

Op grond van de Advocatenwet en de Gedragsregels Advocaten is Pinarbasi Advocaten & Advies verplicht tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen waarvan wij uit hoofde van de beroepsuitoefening en werkzaamheden kennisnemen. De geheimhoudingsplicht blijft voortbestaan na beëindiging van de beroepsuitoefening of de betrekking waarin de werkzaamheden zijn verricht.

Tevens is Pinarbasi Advocaten & Advies gehouden om passende maatregelen te treffen ter handhaving van de vertrouwelijkheid en de communicatie met de cliënt of derden, in het bijzonder waar het de keuze betreft van de communicatiemiddelen, van dataverwerking en van dataopslag en de mate van beveiliging van die middelen.

Per 25 mei 2018 is de nieuwe Europese verordening: Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Hieronder leest u hoe Pinarbasi Advocaten & Advies uw privacygegevens verwerkt en beschermt.

GEGEVENS VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE

Pinarbasi Advocaten & Advies, gevestigd aan het Tussen Meer 1b 1h, (1068 EX) te Amsterdam is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens.

Onze contactgegevens zijn:

Telefoon: 020-6678088

E-mail: info@pinarbasi.nl

Website: www.pinarbasi.nl

SOORTEN GEGEVENS

Wij verwerken (mogelijk) de volgende persoonsgegevens van u:

- Contactgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres (indien noodzakelijk ook de gegevens van uw partner of een contactpersoon).
- Burgerservicenummer, leeftijd, geslacht, burgerlijke staat en gezinssamenstelling.
- Gegevens met betrekking tot paspoort, rijbewijs of een ander identiteitsbewijs (soms vragen we om een kopie van een identiteitsbewijs).
- Gegevens over dienstverband, inkomen, beroep en werkgever.
- Gegevens over financiële situatie, vermogen en eventuele schulden in verband met het mogelijk aanvragen van een toevoeging bij de Raad voor de Rechtsbijstand.
- Eventueel bijzondere persoonsgegevens, bijvoorbeeld over uw gezondheid (indien noodzakelijk voor correcte uitvoering van onze dienstverlening) en/of gegevens over eventuele strafrechtelijke feiten.

Wanneer wij gezondheidsgegevens of strafrechtelijke gegevens verwerken, doen we dat uiterst zorgvuldig en doorgaans alleen met uw toestemming

DOELEN VAN DE VERWERKING VAN GEGEVENS

Waarom verwerken wij persoonsgegevens? Wij verzamelen persoonsgegevens om juridische diensten te verlenen. Aanvullend verwerken wij persoonsgegevens in het kader van onze bedrijfsvoering, om de overeenkomsten met onze cliënten, werknemers en leveranciers te kunnen naleven, het werven en selecteren van personeel, administratie, beveiliging, beheer van ICT-systemen, de naleving van wettelijke verplichtingen, archivering en het behandelen van verzoeken, klachten en geschillen. Voorts verwerken wij persoonsgegevens voor marketing- en communicatiedoeleinden, waaronder het beheren van onze website, het verzenden van e-mailnieuwsbrieven en het organiseren van seminars.

RECHTSGRONDEN VOOR VERWERKING VAN GEGEVENS

Wij verwerken alleen persoonsgegevens als daar een rechtmatige grondslag voor is.

Rechtsgrondslagen voor de verwerking zijn het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten die Pinarbasi Advocaten & Advies met u sluit, het voldoen aan wettelijke verplichtingen, de behartiging van gerechtvaardigde belangen van Pinarbasi Advocaten & Advies en haar cliënten en derden en de uitdrukkelijke toestemming die u heeft gegeven om gegevens te verwerken. Voor het verzenden van een e-mailnieuwsbrief, het versturen van uitnodigingen per e-mail voor seminars en andere evenementen en het plaatsen van cookies vraagt Pinarbasi Advocaten & Advies voorts uw toestemming. Het is geheel uw vrije keuze om daar wel of niet mee in te stemmen. U kunt uw toestemming te allen tijde intrekken.

Wij streven ernaar zo min mogelijk persoonsgegevens te verwerken. Dit betekent dat Pinarbasi Advocaten & Advies alleen persoonsgegevens verwerkt voor zover die noodzakelijk zijn. De inbreuk op de belangen van de betrokkenen mag niet onevenredig zijn in verhouding tot het te gerechtvaardigd belang en het te bereiken doel.

Wij slaan de verzamelde cliëntgegevens op in ons eigen, beveiligd, relatiebeheersysteem. Dit is strikt vertrouwelijk. Wij sluiten met alle verwerkers verwerkersovereenkomsten.

Wij verstrekken uw persoonsgegevens niet zomaar aan anderen. Enkel voor het behartigen van uw belangen in correspondentie of in rechte, worden in overleg met de cliënt gegevens doorgezonden aan de rechtbank, de wederpartij of (relevante) derden. Persoonsgegevens zijn noodzakelijk voor een goede en zorgvuldige rechtspleging en procesvoering. Procespartijen en hun gemachtigden moeten persoonsgegevens verstrekken aan de Rechtspraak zodat een correcte gerechtelijke procedure kan worden gevoerd.

OPSLAG EN BEWAARTERMIJN VAN PERSOONSgegevens

Pinarbasi Advocaten & Advies bewaart uw gegevens niet langer dan noodzakelijk is met het oog op de hiervoor genoemde verwerkingsdoelen.

Wij bewaren uw persoonsgegevens alleen zolang en voor zover we deze nodig hebben. Gegevens die we noodzakelijkerwijs nodig hebben bewaren we in ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst. Na afloop van een zaak en/of indien de overeenkomst eindigt bewaren/archiveren wij de gegevens gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden. Deze worden nog tot 5 jaar lang bewaard nadat het dossier gesloten is.

UW RECHTEN

U heeft een aantal rechten ten aanzien van de verwerking van uw persoonsgegevens. Hierover kunt u altijd contact met ons opnemen. U heeft recht op:

- Informatie of en op welke manier wij uw persoonsgegevens verwerken
- Inzage in de persoonsgegevens die wij van u verwerken (recht op inzage). Omdat de werkzame personen bij Pinarbasi Advocaten & Advies een geheimhoudingsverplichting hebben, zal meestal geen inzage gegeven kunnen worden in gegevens die worden verwerkt in het kader van onze dienstverlening.
- Bezwaren tegen het verwerken van uw persoonsgegevens.
- Aanpassing (rectificatie) van uw persoonsgegevens als deze (mogelijk) onjuist zijn verwerkt.
- Beperking van uw persoonsgegevens.
- Verwijdering (wissen) van uw persoonsgegevens (vergetelheid).
- Overdracht van uw persoonsgegevens aan uzelf of aan een andere advocaat/organisatie op uw verzoek (dataportabiliteit).
- Vragen over de inhoud van dit privacyreglement.
- U heeft het recht niet aan geautomatiseerde individuele besluitvorming te worden onderworpen (profilering)
- U hebt daarnaast het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens over de verwerking van uw persoonsgegevens, zie www.autoriteitpersoonsgegevens.nl (klachtrecht).

Indien u gebruik wilt maken van de hierboven genoemde rechten kunt u contact opnemen met Pinarbasi Advocaten & Advies per brief of per e-mail, zie de hiervoor genoemde contactgegevens. Het kan zijn dat we niet in alle gevallen tegemoet kunnen komen aan een verzoek. Als dit het geval is zullen we u dit gemotiveerd laten weten.

BEVEILIGING VAN UW GEGEVENS

Wij hebben adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om uw persoonsgegevens te beveiligen en op te slaan in ons eigen, beveiligd relatiebeheersysteem.

DOORGIFTE VAN PERSOONSgegevens BUITEN DE EUROPESE UNIE

Uw persoonsgegevens worden door Pinarbasi Advocaten & Advies in beginsel niet doorgegeven naar landen buiten de Europese Unie.

WIJZIGINGEN

Pinarbasi Advocaten & Advies houdt zich het recht voor te allen tijde wijzigingen aan te brengen in deze privacyverklaring overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving. Controleer daarom onze webpagina van tijd tot tijd om te zien of er veranderingen zijn opgetreden.

KANTOORKLACHTENREGELING – PINARBASI ADVOCATEN & ADVIES

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

0. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Pinarbasi Advocaten & Advies en de cliënt.
1. Iedere advocaat van Pinarbasi Advocaten & Advies draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

2. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
3. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
4. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
5. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
6. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

7. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
8. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank.

Artikel 5 interne klachtprocedure

9. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. N. Rastegar van Osdorp Advocaten te Amsterdam aan Tussen Meer 1B, 1068 EX, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
10. 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.
11. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
12. 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.
13. 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.
14. 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

15. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
16. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

17. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
18. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
19. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
20. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

21. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
22. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.