

# Kantoorklachtenregeling

Advocatenkantoor Eizenga

---

## 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/of 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 externe advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht (mr. drs. L.J. Blijdorp).

## Artikel 2 – Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen advocaat mr. J.J. Eizenga en de cliënt.
2. Mr. J.J. Eizenga draagt zorg voor de afhandeling van klachten conform deze kantoorklachtenregeling.
3. Indien daartoe aanleiding bestaat, wordt de klacht tevens gemeld bij de desbetreffende aansprakelijkheidsverzekeraar.

## Artikel 3 – Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure voor het op zorgvuldige en voortvarende wijze afhandelen van klachten;
- b. het vaststellen van de oorzaken van klachten;
- c. het behouden en verbeteren van bestaande cliëntrelaties door middel van professionele klachtenbehandeling;
- d. het bevorderen van cliëntgericht handelen;
- e. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening door middel van klachtanalyse.

## Artikel 4 – Informatie aan cliënten

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar en toegankelijk voor cliënten.
2. De cliënt wordt vóór het aangaan van de overeenkomst van opdracht gewezen op het bestaan en de toepasselijkheid van deze kantoorklachtenregeling.

## Artikel 5 – Interne klachtenprocedure

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij mr. J.J. Eizenga. Hij zal de klacht meteen doorsturen naar de externe klachtenfunctionaris, advocate mr. drs. L.J. Blijdorp.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene op wie de klacht betrekking heeft onverwijld in kennis van de klacht en stelt zowel de klager als de betrokkene in de gelegenheid om een toelichting te geven.
3. De klachtenfunctionaris bevordert, al dan niet door bemiddeling, een oplossing tussen klager en betrokkene.
4. De klacht wordt binnen **vier weken** na ontvangst afgehandeld. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de klager gemotiveerd geïnformeerd, met vermelding van de termijn waarbinnen alsnog een oordeel zal volgen.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de betrokkene schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt dit schriftelijk vastgelegd.

## **Artikel 6 – Geheimhouding en kosteloosheid**

1. Bij de behandeling van klachten wordt strikte geheimhouding in acht genomen.
2. Aan de klager worden geen kosten in rekening gebracht voor de behandeling van de klacht.

## **Artikel 7 – Verantwoordelijkheden**

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een tijdige en zorgvuldige afhandeling van klachten.
2. Degene op wie de klacht betrekking heeft houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van contactmomenten en eventuele oplossingsvoorstellen.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de klachtbehandeling.
4. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor het bijhouden van een klachtdossier.

## **Artikel 8 – Klachtregistratie en evaluatie**

1. Klachten worden geregistreerd met vermelding van het onderwerp of de onderwerpen van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit van de afgehandelde klachten en doet aanbevelingen ter verbetering van de dienstverlening.
3. Minimaal eenmaal per jaar worden de klachten, verslagen en aanbevelingen intern geëvalueerd en besproken.

---

*Deze kantoorklachtenregeling is opgesteld conform de geldende regelgeving van de Nederlandse Orde van Advocaten.*