

Klachtenregeling

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- *cliënt*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst van opdracht ter zake juridische dienstverlening heeft gesloten met Eekhof Advocatuur;
- *Eekhof Advocatuur*: mr. H.R. Eekhof, handelend onder de naam Eekhof Advocatuur;
- *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 klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Eekhof Advocatuur en cliënt.
2. Mr. H.R. Eekhof is binnen Eekhof Advocatuur verantwoordelijk voor de klachtafhandeling conform deze klachtenregeling .

Artikel 3 – Doelstellingen

Deze klachtenregeling 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. Eekhof Advocatuur wijst zijn cliënten er voor of bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht op dat het kantoor een klachtenregeling hanteert, en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

Artikel 5 – Klachtenfunctionaris en klachtprocedure

1. Indien een cliënt Eekhof Advocatuur benadert met een klacht als bedoeld in artikel 1, dan probeert mr. H.R. Eekhof in eerste instantie om in overleg met de desbetreffende cliënt een voor beide partijen bevredigende oplossing te vinden voor de klacht.
2. Indien het in lid 1 bedoelde overleg niet leidt tot een oplossing, dan leidt Eekhof Advocatuur de klacht door naar mr. M. van Zundert, advocaat bij Lein Legal te Wijchen, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
5. 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 zal worden gegeven.
6. 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.

7. 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 voor akkoord.
8. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling, die na behandeling door de klachtenfunctionaris naar de mening van de cliënt niet of onvoldoende zijn opgelost, worden voorgelegd aan de kantonrechter van de rechtbank Oost-Brabant, locatie te 's-Hertogenbosch.

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. 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.
3. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.
4. Indien van toepassing wordt de klacht tevens gemeld bij de desbetreffende aansprakelijkheidsverzekeraar.