

Kantoorklachtenregeling van Veldhuis Advocatenkantoor B.V.

Veldhuis Advocatenkantoor B.V. (HR KvK nr. 95749993) (hierna: “Veldhuis”) hecht grote waarde aan de tevredenheid van onze cliënten. Ons kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Hieronder staat beschreven wat u dan kunt doen.

Wanneer u ontevreden bent over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van onze dienstverlening of over de hoogte van de declaratie, verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen mr. J.J. Veldhuis van ons kantoor. Ons kantoor behandelt een eventuele klacht volgens de procedure die staat beschreven in deze kantoorklachtenregeling.

Wij zullen in overleg met u proberen zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen. Binnen vier weken kunt u onze schriftelijke reactie op uw klacht tegemoet zien. Mochten wij deze termijn niet halen, dan zullen wij u daarvan tijdig op de hoogte stellen onder opgave van de reden en de termijn waarbinnen u alsnog een reactie van ons kunt verwachten.

Begripsbepalingen

1. In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:
 - a. klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgever (hierna: “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 de Advocatenwet - paragraaf 4 (art. 46 e.v.);
 - b. klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
 - c. klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Toepassingsbereik

2. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Veldhuis en de cliënt.
3. Mr. J.J. Veldhuis is de advocaat die als klachtenfunctionaris is belast met de afhandeling van de klacht en draagt zorg voor de klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Doelstellingen

4. Veldhuis zal bij de uitvoering van alle werkzaamheden de vereiste zorgvuldigheid in acht nemen.
5. In geval van klachten van de cliënt streeft Veldhuis ernaar om door middel van overleg deze klachten weg te nemen of met de cliënt een regeling te treffen.
6. Ten behoeve van een zorgvuldige afwikkeling van klachten hanteert Veldhuis een interne kantoorklachtenregeling, welke tot doel heeft:
 - 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 een 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.

Informatie bij aanvang dienstverlening

- 7. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt door weergave daarvan op de website van Veldhuis (www.veldhuisadvocatenkantoor.nl). Veldhuis 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. Veldhuis maakt de cliënt er daarom ook in de opdrachtbevestiging op attent dat Veldhuis een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze is weergegeven op de website van Veldhuis (www.veldhuisadvocatenkantoor.nl).
- 8. Veldhuis heeft 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 heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

Interne klachtprocedure

- 9. Een cliënt kan een klacht indienen bij mr. J.J. Veldhuis, die als klachtenfunctionaris zal optreden. De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid een nadere toelichting te geven op de klacht. De klachtenfunctionaris tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
- 10. De klachtenfunctionaris handelt de klachten 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.
- 11. De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 12. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt de wijze van afwikkeling van de klacht via e-mail over en weer schriftelijk bevestigd.

Geschillencommissie Advocatuur

- 13. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen door klager worden voorgelegd aan de in artikel 26 van de algemene voorwaarden bedoelde Geschillencommissie Advocatuur (zie voor informatie www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur).
- 14. Het Reglement Geschillencommissie Advocatuur kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie (adres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoon 070 - 310 53 10).
- 15. De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd over de klacht van de cliënt te oordelen voor zover het Reglement Geschillencommissie Advocatuur daarin voorziet.

Deken van de Orde van Advocaten Midden-Nederland

16. Wanneer de klacht betrekking op het handelen van de advocaat, zoals bedoeld in de Advocatenwet - paragraaf 4 (artikel 46 e.v.), dan kan een klacht ingediend worden bij de Deken van de Orde van Advocaten Midden-Nederland. (adres: Hieronymusplantsoen 12, 3512 KV Utrecht, telefoon 030 - 234 38 19). In de brochure 'Klachten over uw advocaat' van de Nederlandse Orde van Advocaten is daarover verdere informatie te vinden.

Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

17. Veldhuis en de klachtenfunctionaris nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
18. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Verantwoordelijkheden

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

Klachtregistratie

23. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
24. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
25. 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.
26. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Deze Kantoorklachtenregeling is vastgesteld te Emmeloord op 1 januari 2025.