

Klachtenregeling Advocatenkantoor Jansen 2026

1. Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening, de hoogte van een declaratie, of de wijze waarop door of namens het kantoor is gehandeld, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;

klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht indient;

advocaat: mr. S.V. Jansen;

kantoor: Advocatenkantoor Jansen te Zoetermeer;

klachtenfunctionaris: de persoon aan wie de behandeling van de klacht in beginsel wordt opgedragen, in beginsel zijnde de vaste vervanger of waarnemer van de advocaat, dan wel een andere door het kantoor aan te wijzen persoon;

Geschillencommissie Advocatuur: de geschillencommissie waarbij het kantoor is aangesloten en die geschillen behandelt overeenkomstig het op dat moment geldende reglement.

2. Doel van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- het op zorgvuldige, behoorlijke en laagdrempelige wijze behandelen van klachten van cliënten;
- het bevorderen van een minnelijke oplossing van klachten;
- het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van het kantoor.

3. Toepasselijkheid

- Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen het kantoor en de cliënt.
- Iedere cliënt heeft het recht een klacht in te dienen overeenkomstig deze regeling.

4. Wijze van indiening van een klacht

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het kantoor, uitsluitend per briefpost of per e-mail.
- De klacht dient ten minste te bevatten:
 - de naam en contactgegevens van de klager;
 - de datum;
 - een duidelijke omschrijving van de gedraging, beslissing, declaratie of omstandigheid waarop de klacht betrekking heeft.
- De klager dient de klacht in beginsel in binnen drie maanden nadat hij kennis heeft genomen, of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen, van het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft.

5. Behandeling van de klacht

- De klacht wordt in beginsel behandeld door de klachtenfunctionaris.
- Indien de aard of inhoud van de klacht daartoe aanleiding geeft, kan het kantoor bepalen dat de klacht geheel of gedeeltelijk mede door mr. S.V. Jansen wordt behandeld, dan wel dat door of namens hem op onderdelen schriftelijk wordt gereageerd.
- De ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk aan de klager bevestigd.
- Het kantoor en de klachtenfunctionaris zullen zich inspannen om in overleg met de klager tot een minnelijke oplossing te komen.
- Het kantoor handelt de klacht in beginsel binnen vier weken na ontvangst schriftelijk af.
- Indien afhandeling binnen die termijn niet mogelijk is, wordt de klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld, onder vermelding van de termijn waarbinnen alsnog een inhoudelijke reactie zal volgen.

6. Geheimhouding en kosteloosheid

- De behandeling van de klacht geschiedt met inachtneming van de voor de advocatuur geldende geheimhoudingsverplichtingen.
- Aan de behandeling van de klacht door het kantoor zijn voor de klager geen kosten verbonden.

7. Uitkomst van de klachtbehandeling

1. Indien de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, wordt de klacht als afgedaan beschouwd.
2. Indien de klacht niet in onderling overleg wordt opgelost, kan de klager het geschil, na afronding van de interne klachtbehandeling, voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur, voor zover het geschil onder de reikwijdte van het op dat moment geldende reglement valt. Het kantoor neemt deel aan de Geschillencommissie Advocatuur.
3. Het voorleggen van een geschil aan de Geschillencommissie Advocatuur laat onverlet hetgeen in de wet en de voor advocaten geldende regelgeving is bepaald over andere rechtsmiddelen of klachtmogelijkheden.

8. Registratie

1. Het kantoor houdt van ingediende klachten een registratie bij.
2. De klachtgegevens worden gebruikt voor interne evaluatie en, waar nodig, voor verbetering van de dienstverlening en de praktijkvoering.

9. Slotbepaling

Deze klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden en kan door het kantoor tevens via de website of anderszins langs elektronische weg ter beschikking worden gesteld.