

## Kantoorklachtenregeling

- 1.1 Onder 'klacht' wordt verstaan een door of namens de opdrachtgever schriftelijk aan Eliya Advocatuur kenbaar gemaakt ongenoegen van opdrachtgever over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, uitgezonderd een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet. Onder 'klachtencoördinator' wordt verstaan de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht. Het kantoor heeft mr. J. Eliya als klachtencoördinator aangewezen.
- 1.2 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op elke overeenkomst van opdracht tussen Eliya Advocatuur en opdrachtgever. Eliya Advocatuur draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.
- 1.3 Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:
  - a. het vastleggen van een procedure om klachten van opdrachtgevers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
  - b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van opdrachtgevers vast te stellen;
  - c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
  - d. medewerkers te trainen in het cliëntgericht reageren op klachten;
  - e. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse
- 1.4 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. Eliya Advocatuur wijst opdrachtgever erop, voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht, dat deze kantoorklachtenregeling van toepassing is op haar dienstverlening en heeft daartoe artikel 8.2 in haar algemene voorwaarden opgenomen. Eliya Advocatuur heeft in haar algemene voorwaarden in artikel 8.4 voorts opgenomen dat een klacht, die na behandeling conform artikel 1.5 van deze kantoorklachtenregeling niet is opgelost, slechts kan worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Almelo.
- 1.5 Een klacht dient eerst tijdig en schriftelijk, door (of namens) opdrachtgever, bij Eliya Advocatuur te worden gemeld. Opdrachtgever kan gebruik maken van het kantoorklachtenformulier, zie bijlage. De advocaat informeert de klachtencoördinator direct over het bestaan van een klacht en probeert de klacht binnen 48 uur op te lossen. Wanneer de klacht niet direct kan worden opgelost, neemt de advocaat of de klachtencoördinator contact op met opdrachtgever en meldt hij dat de klacht in behandeling is. De klachtencoördinator bevestigt het ontvangst en de kennisgeving van de klacht en stelt betrokkenen in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht. De klachtencoördinator handelt de klacht af binnen 4 weken na ontvangst van de klacht of doet met opgaaf van redenen schriftelijk mededeling aan betrokkenen over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven. De klachtencoördinator stelt betrokkenen schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld tekenen opdrachtgever, de klachtencoördinator en Eliya Advocatuur het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 1.6 De klachtencoördinator en Eliya Advocatuur nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht. Opdrachtgever is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
- 1.7 De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht. Eliya Advocatuur houdt de klachtencoördinator op de hoogte van eventueel contact en een mogelijke oplossing. De klachtencoördinator houdt opdrachtgever op de hoogte van de afhandeling van de klacht. De klachtencoördinator houdt het klachtdossier bij.
- 1.8 De klachtencoördinator registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp. De klachtencoördinator brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen met Eliya Advocatuur besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

**Kantoorklachtenformulier**

(Artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur)

- Mijn advocaat is: .....

- Mijn klacht betreft: .....

(korte omschrijving in steekwoorden) .....

- Nadere uitwerking van de klacht:

(Geef u s.v.p. meer in detail aan wat heeft geleid tot het indienen van deze klacht. Noemt u zo mogelijk ook de data waarop het een en ander voorviel en eventuele stukken die betrekking hebben op uw klacht, brieven, processtukken etc. Als u meer ruimte nodig heeft, gebruikt u dan de achterzijde van dit formulier)

- Wat ik naar aanleiding van mijn klacht zou willen is:

(N.B. Het is niet zeker, dat deze oplossing haalbaar is, maar het wordt niettemin op prijs gesteld, als u een eventuele oplossingsrichting waar u aan denkt alvast zou mededelen)

- Het adres waarop ik bereikbaar ben is:

Stuurt u dit formulier in een gesloten enveloppe aan:

**Eliya Advocatuur (klachtenbehandeling)**  
**T.a.v. mr. J. Eliya**  
**Enschedesestraat 68**  
**7551 EP Hengelo**

Na ontvangst van het formulier wordt binnen twee weken contact met u opgenomen om de verdere afhandeling van de klacht met u te bespreken.

Plaats .....

Handtekening .....

Datum .....

Naam .....