

Klachtenopvang Marjolein Dikkerboom Advocatuur

Als betrokken advocaat hecht ik grote waarde aan jouw tevredenheid. Ik doe er alles aan om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over (een bepaald aspect van) mijn dienstverlening.

Als je ontevreden bent over de totstandkoming, de uitvoering van onze overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van mijn dienstverlening of over de hoogte van de nota, verzoek ik je dit met mij te bespreken. Jouw bezwaren worden dan als klacht aangemerkt en je klacht wordt afgehandeld volgens de procedure, die hier staat beschreven.

Uiteraard wil ik zo snel mogelijk tot een oplossing komen waarmee jij tevreden bent. Deze oplossing zal ik altijd schriftelijk (per mail) bevestigen. Ik streef ernaar dit uiterlijk binnen vier weken na de ontvangst van je klacht te doen. Mocht ik toch van deze termijn af moeten wijken, dan zal ik je daarvan tijdig op de hoogte stellen, met vermelding van de reden en de termijn waarbinnen je wel een reactie kan verwachten.

Mocht je niet tevreden zijn met mijn voorstel dan kan je ervoor kiezen om de klacht voor te leggen aan de in deze zaak bevoegde Nederlandse rechter.

Het formulier voor de **klachtenregeling** kan [hier worden gedownload](#).

Kantoorklachtenregeling Marjolein Dikkerboom Advocatuur

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens mr. M.K.J. Dikkerboom over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen mr. M.K.J. Dikkerboom en de cliënt.
2. M.K.J. Dikkerboom draagt zorg voor klachtafhandeling overeenkomstig deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

3. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;

4. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
5. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
6. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

7. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. Mr. M.K.J. Dikkerboom wijst de cliënt voor het aangaan van de van de opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
8. M.K.J. Dikkerboom heeft via de algemene voorwaarden opgenomen dat uitsluitend de Nederlandse rechter bevoegd zal zijn kennis te nemen van een klacht die na interne behandeling niet opgelost is.

Artikel 5 interne klachtprocedure

9. Indien een cliënt mr. M.K.J. Dikkerboom benadert met een klacht, zal mr. M.K.J. Dikkerboom de klacht in behandeling nemen.
10. M.K.J. Dikkerboom zal een schriftelijke toelichting geven op de klacht en zal klager ook in de gelegenheid stellen de klacht schriftelijk toe te lichten.
11. M.K.J. Dikkerboom zal proberen samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
12. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht zal mr. M.K.J. Dikkerboom de klacht afhandelen, 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.
13. M.K.J. Dikkerboom stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
14. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en mr. M.K.J. Dikkerboom het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

15. M.K.J. Dikkerboom neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
16. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

17. M.K.J. Dikkerboom is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
18. M.K.J. Dikkerboom houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
19. M.K.J. Dikkerboom houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

20. M.K.J. Dikkerboom registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
21. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
22. Klachten over werkwijze van/bejegening door mr. M.K.J. Dikkerboom
23. Klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening.
 - Klachten over financiële aspecten van de dienstverlening.

24. Klachten over de praktijkvoering in het algemeen.

Artikel 9 Preventieve actie

Na elke klacht beslist mr. M.K.J. Dikkerboom over te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.