

Kantoorklachtenregeling

februari 2025

Op grond van de Verordening op de advocatuur ([artikel 6.28 e.v.](#)) moeten advocaten een kantoorklachtenregeling hebben. In de onderhavige regeling zijn de procedure en werkwijze vastgelegd die Jelsma Product Law volgt als een klager zich tot haar wendt met een klacht.

1. ARTIKEL 1 - BEGRIPSBEPALINGEN

1.1 In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- (a) “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, de hoogte van de declaratie, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- (b) “klager”: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht schriftelijk kenbaar maakt’;
- (c) “klachtenfunctionaris””: de (externe) advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

2. ARTIKEL 2 - TOEPASSINGSBEREIK

2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht die aan Karen Jelsma in haar hoedanigheid van advocaat wordt verstrekt.

2.2 De kantoorklachtenregeling is van toepassing op de advocaat en op de onder de verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen.

2.3 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

3. ARTIKEL 3 - DOELSTELLINGEN

3.1 Deze kantoorklachtenregeling 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 klagers vast te stellen;
- (c) behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- (d) verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. ARTIKEL 4 - INFORMATIE BIJ AANVANG DIENSTVERLENING

- 4.1 Deze kantoorklachtenregeling zal openbaar worden gemaakt op <http://www.jelsmaproductlaw.nl>.
- 4.2 Voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht wijst de advocaat de cliënt erop dat Jelsma Product Law een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 4.3 In de algemene voorwaarden van Jelsma Product Law is opgenomen dat een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd aan de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

5. ARTIKEL 5 - INTERNE KLACHTPROCEDURE

- 5.1 Indien een klager Jelsma Product Law benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mevrouw mr. E.J.P. Schothorst-Gransier, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
- 5.2 De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 5.3 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.4 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 wordt gegeven.
- 5.5 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.
- 5.6 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.

6. ARTIKEL 6 - GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTBEHANDELING

- 6.1 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

7. ARTIKEL 7 - VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 7.2 Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

7.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

7.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

8. **ARTIKEL 8 KLACHTREGISTRATIE**

8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

8.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

8.3 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.
