

**Klachtenregeling Dijkhoorn Beheer B.V.  
mede handelend onder de naam Edward Dijkhoorn Advocaat-Mediator**

**Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de mij of de onder mijn 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 paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

**Artikel 2 Toepassingsbereik**

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Edward Dijkhoorn Advocaat-Mediator en de cliënt, waarbij eerstgenoemde optreedt in zijn hoedanigheid van advocaat.

**Artikel 3 Doelstellingen**

Deze klachtenregeling 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 cliënten vast te stellen;
- C. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van 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.

**Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening**

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. In mijn schriftelijke opdrachtbevestiging verwijs ik de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat ik een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. In de door mij gehanteerde algemene voorwaarden is opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

**Artikel 5 Interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt mij benadert met een klacht, dan treed ik – bij gebrek aan collega's – zelf op als klachtfunctionaris.
2. Ik handel de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doe 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.
3. Ik stel de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
4. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en ik het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

**Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. Bij de klachtbehandeling neem ik geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

**Artikel 7 Verantwoordelijkheden**

De verantwoordelijkheid voor de tijdige afhandeling van de klacht berust bij mij, ik houd de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht en houd het klachtdossier en een klachtenregistratie bij.