BEERS
ADVOCATENKANTOOR

KANTOORKLACHTENREGELING BEERS ADVOCATENKANTOOR

Artikel 1 – Begripsomschrijving
In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

1. **Kantoor:** Beers Advocatenkantoor, gevestigd te Hendrik-Ido-Ambacht, gedreven als eenmanszaak.
2. **Advocaat:** de eigenaar van het kantoor, mr. M.A.J. Beers, ingeschreven bij de Nederlandse Orde van Advocaten.
3. **Klacht:** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een cliënt over de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van een declaratie.
4. **Klager:** de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht indient.
5. **Klachtenfunctionaris:** de onafhankelijke, externe advocaat die door het kantoor is aangewezen om klachten te behandelen.

Artikel 2 – Toepassingsgebied

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen het kantoor en de cliënt.
2. De regeling heeft betrekking op klachten over:
    - de totstandkoming van de overeenkomst van opdracht;
    - de uitvoering van de juridische werkzaamheden;
    - de kwaliteit van de dienstverlening;
    - de communicatie en informatievoorziening;
    - de hoogte en specificatie van declaraties;
    - het handelen of nalaten van personen die onder verantwoordelijkheid van de advocaat werkzaam zijn.
3. Deze regeling is uitsluitend bedoeld voor klachten over de advocatuurlijke dienstverlening.
4. Voor klachten over mediationwerkzaamheden gelden de afzonderlijke klachtenregelingen van de vFAS en het MfN.

Artikel 3 – Doel van de klachtenregeling

1. Het kantoor streeft naar een zorgvuldige en professionele dienstverlening.
2. Indien een cliënt niet tevreden is over de dienstverlening, krijgt deze de gelegenheid de klacht kenbaar te maken.
3. Het doel van de klachtenregeling is om klachten op een laagdrempelige, zorgvuldige en onafhankelijke wijze te behandelen en waar mogelijk tot een oplossing te komen.
4. Het indienen en behandelen van een klacht heeft geen gevolgen voor de behandeling van de zaak, behoudens voor zover de aard van de klacht of de omstandigheden dit noodzakelijk maken.

Artikel 4 – De klachtenfunctionaris

1. Het kantoor heeft een externe advocaat aangewezen als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris is niet betrokken geweest bij de werkzaamheden waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klachtenfunctionaris behandelt de klacht onafhankelijk en onpartijdig.
4. De gegevens van de klachtenfunctionaris zijn:

Naam: mr P.A. den Hollander
Kantoor: Mediation & Advocatenpraktijk Den Hollander
E-mailadres: info@advocatenpraktijkdenhollander.nl

5. Indien de aangewezen klachtenfunctionaris niet beschikbaar is of om andere redenen niet in staat is de klacht te behandelen, wordt een andere onafhankelijke externe advocaat aangewezen.

Artikel 5 – Indienen van een klacht

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het kantoor.
2. De klacht kan worden verzonden per e-mail of per post.
3. De klacht bevat bij voorkeur:
    - de naam en contactgegevens van de klager;
    - het dossiernummer, indien bekend;
    - een duidelijke omschrijving van de klacht;
    - de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
    - de reden waarom de cliënt ontevreden is;
    - de gewenste oplossing, indien de cliënt deze kan aangeven.
4. De klacht kan worden gericht aan:
   Beers Advocatenkantoor
   Ter attentie van de klachtenfunctionaris
   Veersedijk 59
   3341 LL Hendrik-Ido-Ambacht
   info@beersadvocatenkantoor.nl
5. Het kantoor bevestigt de ontvangst van de klacht en draagt zorg voor doorgeleiding naar de klachtenfunctionaris.

Artikel 6 – Behandeling van de klacht

1. De klachtenfunctionaris stelt de advocaat tegen wie de klacht is gericht op de hoogte van het indienen van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris stelt zowel de klager als de advocaat in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. De klachtenfunctionaris kan, indien dit voor een zorgvuldige behandeling noodzakelijk is, aanvullende informatie opvragen.
4. De klachtenfunctionaris kan partijen uitnodigen voor een gesprek indien dit kan bijdragen aan een oplossing.
5. De advocaat tracht, eventueel met tussenkomst van de klachtenfunctionaris, samen met de klager tot een oplossing te komen.
6. De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht op onafhankelijke wijze en kan daarbij aanbevelingen doen.

Artikel 7 – Termijn van afhandeling

1. De klachtenfunctionaris handelt de klacht in beginsel binnen één maand na ontvangst schriftelijk en gemotiveerd af.
2. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, stelt de klachtenfunctionaris zowel de klager als de advocaat daarvan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

3. In dat geval wordt tevens meegedeeld binnen welke termijn de klacht alsnog zal worden beoordeeld.
4. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de advocaat schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
5. Het oordeel kan vergezeld gaan van aanbevelingen om herhaling van de klacht te voorkomen of de dienstverlening te verbeteren.

Artikel 8 – Uitkomst van de klachtenprocedure

1. De klachtenfunctionaris kan de klacht:
    - geheel gegrond verklaren;
    - gedeeltelijk gegrond verklaren;
    - ongegrond verklaren.
2. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, kan de klachtenfunctionaris aanbevelingen doen.
3. Het kantoor zal, voor zover redelijkerwijs mogelijk, gevolg geven aan de aanbevelingen.
4. Indien de klacht naar tevredenheid van de cliënt is opgelost, wordt dit schriftelijk vastgelegd.
5. De interne klachtenprocedure laat de wettelijke rechten van de cliënt onverlet.

Artikel 9 – Geheimhouding en kosteloze behandeling

1. De klachtenfunctionaris en de advocaat nemen bij de behandeling van de klacht de toepasselijke geheimhoudingsverplichtingen in acht.
2. De klacht wordt uitsluitend gedeeld met personen voor wie kennisneming noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling.
3. De cliënt is geen vergoeding verschuldigd voor de behandeling van de klacht.

Artikel 10 – Registratie en bewaring

1. De klachtenfunctionaris houdt een overzicht bij van de binnengekomen klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.
2. De klachten worden geregistreerd met vermelding van het onderwerp en de uitkomst van de behandeling.
3. De klachtgegevens worden vertrouwelijk behandeld en bewaard overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving en bewaartermijnen.

Artikel 11 – Vervolgstappen na de interne klachtenprocedure

1. Indien de interne klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de cliënt zich wenden tot de bevoegde deken van de Nederlandse Orde van Advocaten in het arrondissement waarin de advocaat kantoor houdt.
2. De deken kan de klacht onderzoeken en, afhankelijk van de omstandigheden, bemiddelen of de klacht doorgeleiden naar de bevoegde tuchtrechter.
3. De cliënt behoudt te allen tijde de wettelijke mogelijkheden om een geschil aan de bevoegde rechter voor te leggen.

Artikel 12 – Slotbepalingen

1. Deze kantoorklachtenregeling treedt in werking op 1 november 2026.
2. De regeling wordt aan iedere cliënt beschikbaar gesteld en is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht die met het kantoor wordt aangegaan.

3. De regeling is eveneens van toepassing op personen die onder verantwoordelijkheid van de advocaat werkzaam zijn.
4. Het kantoor behoudt zich het recht voor de klachtenregeling te wijzigen indien gewijzigde wet- en regelgeving of beroepsregels daartoe aanleiding geven.

Beers Advocatenkantoor
Mr M.A.J. Beers
Veersedijk 59
3341 LL Hendrik-Ido-Ambacht
KvK-nummer 24478316

info@beersadvocatenkantoor.nl
www.beersadvocatenkantoor.nl

Versie november 2026