**KLACHTENREGELING**

Uilenburg Advocatuur (kantoor) is een eenmanszaak opgericht door mr. F. Khalil. Het kantoor staat in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer KvK 14110774. Het BTW-nummer is NL001901140B31. Het kantoor handelt onder de naam Uilenburg Advocatuur.

**Artikel 1: Begrippen**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- *cliënt*: de opdrachtgever van een advocaat/jurist van Uilenburg Advocatuur.
- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat/jurist of de onder diens 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*: degene die namens Uilenburg Advocatuur is belast met de afhandeling van de klacht, te weten mr. F. Khalil.

**Artikel 2: Toepassingsbereik**

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Uilenburg Advocatuur en de cliënt.
2. Iedere advocaat/jurist van Uilenburg Advocatuur draagt zorg voor de klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

**Artikel 3: Doelstelling**

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. advocaten/juristen en medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

**Artikel 4: Informatie bij aanvang dienstverlening**

1. De advocaat/jurist wijst de cliënt voor of bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop, via de algemene voorwaarden of in de opdrachtbevestiging van Uilenburg Advocatuur, dat Uilenburg Advocatuur een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.


UILENBURG ADVOCATUUR
Molenstraat 8c | 5211 DR 's-Hertogenbosch | T +31 73 211 00 32
info@uilenburgadvocatuur.nl | www.uilenburgadvocatuur.nl | KVK 14110774 | BTW NL001901140B31

2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de deken binnen het Arrondissement van het kantoor.

**Artikel 5: Interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt Uilenburg Advocatuur benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar advocaat mr. O. Diemel, van DGW Advocaat gevestigd aan De Barkentijn 15 te (5247 LC) Rosmalen die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
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.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
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. 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.

**Artikel 6: Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

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

**Artikel 7: Verantwoordelijkheden**

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

**Artikel 8: Klachtregistratie**

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt binnen Uilenburg Advocatuur periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet waar mogelijk aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen besproken en ter besluitvorming voorgelegd voor opname in de klachtenregeling en het kantoorhandboek.

*Januari 2026*