

Kantoorklachtenregeling Uittenbroek Legal

Versie augustus 2025

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- **klacht:** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens Uittenbroek Legal 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, of het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- **klager:** de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;
- **klachtenfunctionaris:** de externe advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 – Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Uittenbroek Legal en de cliënt.
2. Klachten van een schuldenaar over Uittenbroek Legal als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze regeling, voor zover wettelijk vereist.
3. Uittenbroek Legal draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze regeling.

Artikel 3 – Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

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

Artikel 4 – Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt via www.laywered.nl en wordt op verzoek toegezonden.
2. Voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht wijst Uittenbroek Legal de cliënt op het bestaan en de toepasselijkheid van deze regeling.

3. In de algemene voorwaarden van Uittenbroek Legal is opgenomen dat een klacht die na behandeling niet is opgelost, kan worden voorgelegd aan de rechtbank Rotterdam.

Artikel 5 – Interne klachtprocedure

1. Indien een klager Uittenbroek Legal benadert met een klacht, wordt deze klacht doorgeleid naar Gijs Hamelijnck, die optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van de klacht en stelt zowel de klager als degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven.
3. Degene over wie is geklaagd, tracht samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet via bemiddeling van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst of geeft met opgave van redenen een aangepaste termijn aan.
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.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen klager, degene over wie is geklaagd en de klachtenfunctionaris het oordeel.

Artikel 6 – Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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

Artikel 7 – Verantwoordelijkheden

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

Artikel 8 – Klachtregistratie en evaluatie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht en categoriseert deze naar onderwerp.
2. Een klacht kan meerdere onderwerpen beslaan.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over afhandeling van klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden deze verslagen besproken en ter besluitvorming voorgelegd.