

Klachtenregeling Tomlow Advocaten Tomlow Advocaten | 2025

Tomlow Advocaten zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Hier geven wij uitleg over wat u dan kunt doen.

Begripsbepalingen

- 1 In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:
 - (i) *Klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgever 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 of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
 - (ii) *Klager*: de opdrachtgever of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
 - (iii) *Klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Toepassingsbereik

- 2 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Tomlow Advocaten en de opdrachtgever.
- 3 Iedere advocaat van Tomlow Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

Doelstellingen

- 4 Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:
 - (i) het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
 - (ii) het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
 - (iii) behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
 - (iv) medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
 - (v) verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Informatie bij aanvang dienstverlening

- 5 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 6 Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de Rechtbank Midden-Nederland.

Interne klachtprocedure

- 7 Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris die als zodanig zal optreden. De heer mr. M.J. Jeths is de klachtenfunctionaris, tenzij het een klacht jegens de heer Jeths betreft. In dat geval is de heer mr. M.P.H. van Wezel de klachtenfunctionaris.
- 8 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.
- 9 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 10 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.
- 11 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.

Verantwoordelijkheden

- 12 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 13 Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- 14 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- 15 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Tomlow Advocaten | Emmalaan 41 |
3581 HP Utrecht | +31 (0)30 252 1802 | www.tomlow-advocaten.nl | info@tomlow-advocaten.nl