

KLACHTENREGELING

Health Law Firm h.o.d.n. Juridischkantoor.nl

Versie: 1.0

Datum: 26 augustus 2026

Website: www.juridischkantoor.nl

E-mail: info@juridischkantoor.nl

Telefoon: 085-800 2788

KvK-nummer: 42147817

Health Law Firm, handelend onder de naam Juridischkantoor.nl, hecht grote waarde aan een zorgvuldige, professionele en transparante dienstverlening.

Onlangs onze zorgvuldigheid kan het voorkomen dat een opdrachtgever niet tevreden is over de dienstverlening, communicatie, declaratie of een ander aspect van de uitvoering van een opdracht. Juridischkantoor.nl neemt klachten serieus en streeft ernaar deze zorgvuldig, voortvarend en in goed overleg met de opdrachtgever op te lossen.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe een klacht bij Juridischkantoor.nl kan worden ingediend en behandeld en welke mogelijkheden bestaan indien partijen niet gezamenlijk tot een oplossing komen.

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. *Juridischkantoor.nl*: Health Law Firm, handelend onder de naam Juridischkantoor.nl, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 42147817;
- b. *opdrachtgever*: de natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, rechtspersoon, personenvennootschap, zorgaanbieder, zorgprofessional, zelfstandig behandelcentrum of andere zakelijke partij die aan Juridischkantoor.nl een opdracht heeft verstrekt;
- c. *klager*: de opdrachtgever of diens bevoegde vertegenwoordiger die een klacht indient;
- d. *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening, communicatie, bejegening, declaratie of een andere gedraging van of namens Juridischkantoor.nl;
- e. *klachtenfunctionaris*: de persoon die namens Juridischkantoor.nl belast is met de behandeling van een klacht;
- f. *Geschillencommissie*: de Geschillencommissie Algemeen van Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, voor zover Juridischkantoor.nl daarbij is aangesloten en de commissie op grond van het toepasselijke reglement bevoegd is het betreffende geschil te behandelen.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Juridischkantoor.nl en een opdrachtgever.
2. De klachtenregeling is uitsluitend bestemd voor zakelijke opdrachtgevers en niet voor consumenten.
3. Een klacht kan onder meer betrekking hebben op:
 - a. de kwaliteit of wijze van uitvoering van de dienstverlening;
 - b. communicatie of bereikbaarheid;
 - c. bejegening;
 - d. de omvang of afbakening van de opdracht;
 - e. een declaratie of de wijze waarop kosten in rekening zijn gebracht;
 - f. de voortgang van de werkzaamheden; of
 - g. een andere gedraging of nalaten in verband met de dienstverlening.

4. Deze klachtenregeling laat de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst van opdracht en de toepasselijke algemene voorwaarden onverlet.

Artikel 3 – Doel van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. klachten op een toegankelijke en zorgvuldige wijze te behandelen;
- b. eventuele oorzaken van ontevredenheid tijdig te signaleren;
- c. waar mogelijk in overleg met de opdrachtgever tot een passende oplossing te komen;
- d. de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken en waar nodig te verbeteren; en
- e. duidelijkheid te bieden over de mogelijkheid van onafhankelijke geschilbeslechting indien de interne klachtenbehandeling niet tot een oplossing leidt.

Artikel 4 – Indienen van een klacht

1. Een klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk nadat de omstandigheid waarop de klacht betrekking heeft zich heeft voorgedaan schriftelijk te worden ingediend.
2. Een klacht kan per e-mail worden ingediend via: info@juridischkantoor.nl onder vermelding van "Klacht".
3. De klager vermeldt voor zover mogelijk:
 - a. naam en contactgegevens van de opdrachtgever;
 - b. het betreffende dossier- of factuurnummer;
 - c. een duidelijke omschrijving van de klacht;
 - d. de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft;
 - e. relevante correspondentie of documenten; en
 - f. de door klager gewenste oplossing.
4. Het ontbreken van één of meer van deze gegevens leidt niet automatisch tot het buiten behandeling laten van de klacht. Juridischkantoor.nl kan de klager verzoeken aanvullende informatie te verstrekken indien dit voor een zorgvuldige behandeling noodzakelijk is.

Artikel 5 – Ontvangst van de klacht

1. Juridischkantoor.nl bevestigt de ontvangst van een klacht zo spoedig mogelijk.
2. In de ontvangstbevestiging wordt, voor zover mogelijk, aangegeven op welke wijze de klacht zal worden behandeld en binnen welke termijn een inhoudelijke reactie kan worden verwacht.
3. Indien aanvullende informatie noodzakelijk is, wordt de klager daarvan zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Artikel 6 – Klachtenfunctionaris

1. Een klacht wordt behandeld door de klachtenfunctionaris.
2. Zolang Juridischkantoor.nl als eenmanszaak wordt gevoerd en geen onafhankelijke interne klachtenfunctionaris beschikbaar is, kan de eigenaar van Juridischkantoor.nl zelf als klachtenfunctionaris optreden.
3. Indien de aard of ernst van de klacht daartoe aanleiding geeft, kan Juridischkantoor.nl in overleg met de klager een onafhankelijke externe deskundige of klachtenbehandelaar inschakelen.
4. De klachtenfunctionaris behandelt de klacht zorgvuldig en stelt zowel de belangen van de klager als die van Juridischkantoor.nl in de beoordeling aan de orde.

Artikel 7 – Behandeling van de klacht

1. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht aan de hand van de door de klager verstrekte informatie en de beschikbare dossiergegevens.
2. De klager wordt indien nodig in de gelegenheid gesteld de klacht nader toe te lichten.
3. Juridischkantoor.nl kan aanvullende vragen stellen of aanvullende documenten opvragen indien dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige beoordeling.
4. Indien dit zinvol wordt geacht, kan een telefonisch gesprek, videogesprek of persoonlijk gesprek worden voorgesteld.
5. Juridischkantoor.nl streeft ernaar de klacht in goed overleg met de klager op te lossen.

6. De behandeling van een klacht is voor de klager door Juridischkantoor.nl kosteloos.

Artikel 8 – Behandeltermijn

1. Juridischkantoor.nl streeft ernaar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht een gemotiveerde inhoudelijke reactie te geven.
2. Indien de klacht niet binnen vier weken kan worden afgehandeld, wordt de klager daarvan vóór het verstrijken van die termijn in kennis gesteld, onder vermelding van de reden van de vertraging en, voor zover mogelijk, de termijn waarbinnen alsnog een inhoudelijke reactie volgt.

Ik zou hier bewust vier weken hanteren. Het Klachtenloket voor Ondernemerszaken vermeldt eveneens dat binnen vier weken na het indienen van de klacht bij de ondernemer een gemotiveerde reactie moet zijn ontvangen.

Artikel 9 – Uitkomst van de klachtenbehandeling

1. Na onderzoek ontvangt de klager een gemotiveerde schriftelijke reactie op de klacht.
2. In deze reactie wordt voor zover van toepassing aangegeven:
 - a. of de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond wordt geacht;
 - b. de motivering daarvan;
 - c. welke oplossing of maatregel wordt voorgesteld of getroffen; en
 - d. welke verdere mogelijkheden de klager heeft indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost.
3. Een voorstel tot oplossing, coulance, herstel of vergoeding houdt niet zonder meer een erkenning van aansprakelijkheid door Juridischkantoor.nl in.

Artikel 10 – Declaratieklachten

1. Een klacht over een declaratie dient zo concreet mogelijk te vermelden op welke werkzaamheden, tijdregistraties, kosten of andere onderdelen van de declaratie de klacht betrekking heeft.
2. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichtingen van opdrachtgever niet automatisch op.
3. Juridischkantoor.nl kan, indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, besluiten de invordering van het betwiste gedeelte van een declaratie gedurende de interne klachtenbehandeling tijdelijk op te schorten.
4. Het onbetwiste gedeelte van een declaratie blijft in beginsel overeenkomstig de overeengekomen betalingstermijn verschuldigd.

Artikel 11 – Klachten die mogelijk een aansprakelijkstelling bevatten

1. Indien een klacht tevens een aansprakelijkstelling of een mogelijke aanspraak op schadevergoeding bevat, kan Juridischkantoor.nl de klacht of aansprakelijkstelling melden bij haar beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.
2. Juridischkantoor.nl kan in dat geval gehouden zijn de behandeling van de aansprakelijkstelling geheel of gedeeltelijk af te stemmen met haar verzekeraar.
3. De interne klachtenbehandeling vormt geen erkenning van aansprakelijkheid.
4. Op aansprakelijkheid van Juridischkantoor.nl blijven de overeenkomst van opdracht, de algemene voorwaarden en de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden van toepassing.

Artikel 12 – Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

1. Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
2. Persoonsgegevens die in het kader van een klacht worden verwerkt, worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor:
 - a. de behandeling en beoordeling van de klacht;
 - b. communicatie met de klager;
 - c. het vastleggen en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening;
 - d. het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
 - e. het instellen, uitvoeren of onderbouwen van rechtsvorderingen of het voeren van verweer; en

- f. communicatie met een verzekeraar, deskundige of geschilleninstantie voor zover dit noodzakelijk en rechtmatig is.
3. Op de verwerking van persoonsgegevens is de privacyverklaring van Juridischkantoor.nl van toepassing.

Artikel 13 – Registratie en kwaliteitsverbetering

1. Juridischkantoor.nl registreert ontvangen klachten op een wijze die passend is bij de aard en omvang van haar dienstverlening.
2. Daarbij kunnen onder meer worden vastgelegd:
 - a. de datum van ontvangst;
 - b. het onderwerp van de klacht;
 - c. het betreffende dossier;
 - d. de wijze waarop de klacht is behandeld;
 - e. de uitkomst; en
 - f. eventuele verbetermaatregelen.
3. Klachten kunnen periodiek worden geëvalueerd om structurele verbeterpunten in de dienstverlening, communicatie, administratie of bedrijfsvoering te identificeren.

Artikel 14 – Verhouding tot de bevoegde rechter

1. Indien een klacht van een zakelijke opdrachtgever na behandeling overeenkomstig deze klachtenregeling niet naar tevredenheid is opgelost, gelden voor verdere geschilbeslechting de bepalingen uit de overeenkomst van opdracht en de algemene voorwaarden van Juridischkantoor.nl.
2. Op de overeenkomst en daaruit voortvloeiende geschillen is Nederlands recht van toepassing.
3. Voor zover rechtens toegestaan, is de bevoegde rechter van de Rechtbank Rotterdam bevoegd van het geschil kennis te nemen.

Artikel 15 – Geen beperking van wettelijke rechten

Deze klachtenregeling strekt ertoe een zorgvuldige en toegankelijke klachtenprocedure te bieden en beperkt geen rechten van een opdrachtgever die op grond van dwingend toepasselijk recht niet contractueel kunnen worden uitgesloten of beperkt.

Artikel 16 – Wijziging klachtenregeling

1. Juridischkantoor.nl kan deze klachtenregeling wijzigen indien ontwikkelingen in de dienstverlening, bedrijfsvoering, aansluiting bij De Geschillencommissie of toepasselijke wet- en regelgeving daartoe aanleiding geven.
2. De actuele versie wordt gepubliceerd op www.juridischkantoor.nl.
3. Voor de behandeling van een klacht wordt in beginsel uitgegaan van de klachtenregeling die gold op het moment waarop de klacht bij Juridischkantoor.nl werd ingediend, tenzij toepassing van een latere versie voor de klager gunstiger is en Juridischkantoor.nl daarmee instemt.