

<b><u>Klachtenregeling ebl Eindhoven</u></b>	<b><u>Complaints procedure ebl Eindhoven</u></b>
<p>Artikel 1 Begripsbepalingen</p> <p>In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt 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;</li><li>- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;</li><li>- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.</li></ul>	<p>Article 1 Definitions</p> <p>In this complaints procedure, the following definitions apply:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- complaint: any written expression of dissatisfaction by or on behalf of the client towards the lawyer or persons working under his responsibility regarding the conclusion and execution of a contract for services, the quality of the services or the amount of the invoice, not being a complaint as referred to in paragraph 4 of the <i>Advocatenwet</i> (Lawyers Act);</li><li>- complainant: the client or his representative who makes a complaint;</li><li>- complaints officer: the lawyer charged with handling the complaint.</li></ul>
<p>Artikel 2 Toepassingsbereik</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen ebl Eindhoven en de cliënt.</li><li>2. Iedere advocaat van ebl Eindhoven draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.</li></ol>	<p>Article 2 Scope of application</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. This complaints procedure applies to every contract for services between ebl Eindhoven and the client.</li><li>2. Each ebl Eindhoven attorney will ensure that complaints are handled in accordance with the complaints procedure.</li></ol>
<p>Artikel 3 Doelstellingen</p> <p>Deze klachtenregeling heeft tot doel:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;</li><li>b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;</li><li>c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;</li><li>d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;</li><li>e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.</li></ol>	<p>Article 3 Objectives</p> <p>The objectives of this complaints procedure are:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. to establish a procedure for handling client complaints constructively and within a reasonable period of time;</li><li>b. establishing a procedure to determine the causes of client complaints;</li><li>c. maintaining and improving existing relationships through proper complaint handling;</li><li>d. training employees to respond to complaints in a client-oriented manner;</li><li>e. improving the quality of services through complaint handling and analysis.</li></ol>
<p>Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.</li><li>2. ebl Eindhoven heeft in de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.</li></ol>	<p>Article 4 Information at the start of services</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. This complaints procedure has been made public. Before entering into the contract for services, the lawyer shall inform the client that the firm has a complaints procedure and that it applies to the services provided.</li><li>2. In the general terms and conditions, ebl Eindhoven has included the name of an independent party or organisation to which a complaint that has not been resolved after handling can be submitted to obtain a binding decision, and has made this known in the order confirmation.</li></ol>

3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Rechtbank Oost-Brabant te 's-Hertogenbosch.

#### Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris. 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.
2. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
3. 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.
4. 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.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

#### 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.

3. Complaints as referred to in Article 1 of this complaints procedure that have not been resolved after being processed will be submitted to the Oost-Brabant District Court in 's-Hertogenbosch.

#### Article 5 Internal complaints procedure

1. If a client approaches the office with a complaint, the complaint will be forwarded to the complaints officer. The complaints officer will inform the person who is the subject of the complaint that a complaint has been lodged and will give the complainant and the person who is the subject of the complaint the opportunity to explain the complaint.
2. The person who is the subject of the complaint will try to reach a solution together with the client, with or without the intervention of the complaints officer.
3. The complaints officer will handle the complaint within four weeks of receiving it or, stating the reasons, will inform the complainant of any deviation from this term, stating the term within which a judgement on the complaint will be issued.
4. The complaints officer will inform the complainant and the person against whom the complaint has been made in writing of the decision regarding the merits of the complaint, with or without recommendations.
5. If the complaint is handled satisfactorily, the complainant, the complaints officer and the person against whom the complaint was made shall sign the decision on the merits of the complaint.

#### Article 6 Confidentiality and free-of-charge complaint handling

1. The complaints officer and the person against whom the complaint was made shall observe confidentiality in the handling of the complaint.
2. The complainant does not owe any compensation for the costs of handling the complaint.

#### Article 7 Responsibilities

1. The complaints officer is responsible for the timely handling of the complaint.
2. The person against whom the complaint has been made keeps the complaints officer informed about any contact and a possible solution.
3. The complaints officer keeps the complainant informed about the handling of the complaint.
4. The complaints officer keeps the complaint file up to date.

<p>Artikel 8 Klachtregistratie</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.</li><li>2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.</li><li>3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.</li><li>4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.</li></ol> <p>Deze klachtenregeling is te raadplegen op de website van ebl Eindhoven: <a href="http://www.ebl-eindhoven.nl">www.ebl-eindhoven.nl</a>.</p> <p>ebl Eindhoven is een handelsnaam van de maatschap naar Nederlands recht Keizers Advocaten, gevestigd te Eindhoven (Nederland) en ingeschreven in het Nederlandse handelsregister onder nummer 17242164.</p> <p>Eindhoven, december 2025</p>	<p>Article 8 Complaint registration</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. The complaints officer registers the complaint and the subject of the complaint.</li><li>2. A complaint can be classified under multiple subjects.</li><li>3. The complaints officer periodically reports on the handling of the complaints and makes recommendations to prevent new complaints, as well as to improve procedures.</li><li>4. At least once a year, the reports and recommendations are discussed at the office and submitted for decision-making.</li></ol> <p>This complaints procedure can be consulted on the website of ebl Eindhoven: <a href="http://www.ebl-eindhoven.nl">www.ebl-eindhoven.nl</a>.</p> <p>ebl Eindhoven is a trade name of the partnership under Dutch law Keizers Advocaten, registered in Eindhoven (The Netherlands) and listed in the Dutch Commercial Register under number 17242164.</p> <p>Eindhoven, December 2025</p>
---	--