Kantoorklachtenregeling Welmoed de Boer Advocatuur

Artikel 1 begripsbepalingen
In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht:* iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat 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 par. 4 van de Advocatenwet;
- *klager:* de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- *klachtenfunctionaris:* de 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 *Welmoed de Boer Advocatuur* en de cliënt.
2. *Mw. Mr. W. Wallinga werkzaam bij Veenstra en Wallinga advocaten te Groningen*, die optreedt als klachtenfunctionaris, draagt zorg voor de klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen
Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling;
d. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij de aanvang van de dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht er op dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Rechtbank Noord-Nederland.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. De klachtenfunctionaris tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.

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 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, tekenen de klager en de klachtenfunctionaris c.q. de advocaat het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de klachtbehandeling.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

Januari 2026