



Kantoorklachtenregeling Wel Advocatuur

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- 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;

- 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

Wel Advocatuur / de advocaat M. van Woensel en de cliënt.

2. De advocaat draagt zorg voor 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 goede klachtenbehandeling;

d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;



e. 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. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan

van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en

dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

2. De advocaat heeft 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.

3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn

opgelost worden voorgelegd aan de Geschillen Commissie Advocatuur.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, wordt de klacht doorgeleid naar M. van Woensel, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

2. 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.

3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na

tussenkomsst van de klachtenfunctionaris.

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 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, 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.

Artikel 8 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.