

## - Kantoorklachtenregeling -



### **Inleiding**

Kolder Advocatuur B.V. (hierna: “Kolder Advocatuur”) hecht grote waarde aan de tevredenheid van haar cliënten en opdrachtgevers. Het kantoor zal er alles aan doen om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Mocht u desondanks niet helemaal tevreden zijn, dan leest u in deze regeling wat u in dat geval kunt doen.

### **Art. 1 - Begripsbepalingen**

#### *Kolder Advocatuur*

de besloten vennootschap Kolder Advocatuur B.V., gevestigd te Groningen aan de (9728 BM) Paterswoldseweg 808 en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 73010618.

#### *klacht*

iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt/opdrachtgever ten opzichte van de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en 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/opdrachtgever of diens vertegenwoordiger die bij Kolder Advocatuur een klacht indient.

#### *klachtenfunctionaris*

de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

#### *klachtenregeling*

de onderhavige regeling voor de behandeling van klachten.

### **Art. 2 - Toepassingsbereik**

2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Kolder Advocatuur en de cliënt/opdrachtgever.

2.2 Kolder Advocatuur draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### **Art. 3 - Doelstellingen**

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

a.) het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten/opdrachtgevers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;

- b.) het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten/opdrachtgevers vast te stellen;
- c.) behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtbehandeling;
- d.) medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e.) verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

#### **Art. 4 - Informatie bij aanvang dienstverlening**

4.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van Kolder Advocatuur. De advocaat wijst de cliënt/opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

4.2 Kolder Advocatuur heeft via haar 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.

4.3 De kantoorklachtenregeling van Kolder Advocatuur is direct raadpleegbaar via de website van Kolder Advocatuur onder de button: Kantoorklachtenregeling. Op verzoek wordt kosteloos een afschrift van de kantoorklachtenregeling aan de cliënt/opdrachtgever verstrekt.

4.4 Een cliënt/opdrachtgever of diens vertegenwoordiger kan - tot maximaal één jaar na het laatste schriftelijk contact met de advocaat - een klacht indienen over het optreden van de behandelend advocaat. De indiening van de klacht gebeurt schriftelijk bij Kolder Advocatuur.

4.5 Klachten als bedoeld in art. 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen.

#### **Art. 5 - Interne klachtprocedure**

5.1 Indien een cliënt/opdrachtgever bij Kolder Advocatuur een schriftelijke klacht indient, wordt de klacht doorgeleid naar mr. A. Kolder, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

5.2 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.

5.3 Degene over wie is geklaagd, probeert samen met de cliënt/opdrachtgever tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

5.4 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.

5.5 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.

5.6 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, bevestigen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd dit over en weer per email.

#### **Art. 6 - Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

6.1 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

6.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

#### **Art. 7 - Verantwoordelijkheden**

7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

7.2 Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

7.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

7.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### **Art. 8 - Klachtregistratie**

8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

8.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

#### **Art. 9 - Overige rechten en verplichtingen onverlet**

Deze kantoorklachtenregeling laat de rechten en verplichtingen van partijen, zoals voortvloeiende uit de overeenkomst van opdracht/de opdrachtbevestiging van Kolder Advocatuur en de daarop van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden, onverlet.

*- Versie 1 oktober 2023 -*