

KANTOORKLACHTENREGELING

1. Kantoorklachtenregeling

Wagenaar Lawyer streeft naar hoogwaardige dienstverlening. Indien u onverhoopt ontevreden bent over het werk dat een advocaat namens Wagenaar Lawyer heeft uitgevoerd of over een door Wagenaar Lawyer aan u verzonden declaratie, verzoeken wij u uw klacht aan ons kenbaar te maken. Overeenkomstig de procedure zoals vastgelegd in deze Kantoorklachtenregeling zullen wij uw klacht in behandeling nemen en er naar streven uw klacht binnen een redelijke termijn op te lossen.

2. Definities

In deze kantoorklachtenregeling hebben de hieronder vermelde begrippen de volgende betekenis:

“**Advocaat**” betekent de aan Wagenaar Lawyer verbonden advocaat danwel de persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van de betreffende advocaat;

“**Cliënt**” betekent de afnemer, al dan niet vertegenwoordigd, van de diensten van Wagenaar Lawyer;

“**Kantoorklachtenregeling**” betekent de onderhavige regeling waarin de procedure voor de behandeling van Klachten van Cliënten van Wagenaar Lawyer zoals bedoeld in de Verordening op de advocatuur;

“**Klacht**” een geschil over (i) de totstandkoming en/of de uitvoering van een opdracht, (ii) de kwaliteit van de dienstverlening en/of (iii) de hoogte van de aan de Cliënt verzonden declaratie;

“**Klachtenfunctionaris**” de heer mr. J. Prinsen, de door Wagenaar Lawyer aangewezen (externe) advocaat die belast is met de behandeling van de Klacht; en

“**Wagenaar Lawyer**” betekent Wagenaar Lawyer B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid naar Nederlands recht met statutaire zetel te Enschede, gevestigd te (7511 JP) Enschede aan de Ripperdastraat 17 en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 54879876.

3. Indienen van een Klacht

3.1 De Cliënt dient de Klacht in binnen drie maanden na het moment waarop de Cliënt kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten van de Advocaat dat tot de Klacht aanleiding geeft. Indien een Klacht na het verstrijken van de voornoemde periode van drie maanden is ingediend, kan de Klachtenfunctionaris besluiten de Klacht niet in behandeling te nemen. De Klachtenfunctionaris zal de Cliënt in dat geval zo spoedig mogelijk na ontvangst van de Klacht schriftelijk informeren over het al dan niet in behandeling nemen van de Klacht.

3.2 De Cliënt dient de Klacht schriftelijk in te dienen bij Wagenaar Lawyer ter attentie van de Klachtenfunctionaris. De Cliënt verstrekt daarbij tenminste de volgende informatie:

- (i) de naam en adresgegevens van de Cliënt;
- (ii) de naam van de Advocaat tegen wie de Klacht is gericht;
- (iii) een omschrijving van het handelen of nalaten van de Advocaat dat of de declaratie welke tot de Klacht aanleiding heeft gegeven;
- (iv) het dossiernummer waarop de Klacht betrekking heeft;

- (v) de vermelding dat de Klacht via de Kantoorklachtenregeling dient te worden behandeld; en
- (vi) de datum van het indienen van de Klacht en ondertekening.

3.3 Indien de Klacht niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in artikel 3.2, zal de Klachtenfunctionaris de Cliënt daarover na ontvangst van de Klacht informeren. De Cliënt wordt in dat geval in de gelegenheid gesteld om de ontbrekende informatie alsnog. aan te leveren, bij gebreke waarvan de Klachtenfunctionaris de Klacht niet in behandeling zal nemen. De Klachtenfunctionaris zal de Cliënt in het laatste geval schriftelijk informeren over het niet in behandeling nemen van de Klacht.

4. Ontvangstbevestiging van een Klacht

De Klachtenfunctionaris stuurt na ontvangst van een complete Klacht een ontvangstbevestiging daarvan aan de Cliënt. Tevens ontvangt de Cliënt de contactgegevens van de Klachtenfunctionaris en informatie over het verdere verloop van de procedure conform de Kantoorklachtenregeling.

5. Behandeling van een Klacht

- 5.1 De Klachtenfunctionaris stelt de Advocaat tegen wie de Klacht is gericht zo spoedig mogelijk daarvan schriftelijk in kennis en stelt de Advocaat in de gelegenheid om schriftelijk op de Klacht te reageren.
- 5.2 De Klachtenfunctionaris wint de informatie in die benodigd is voor een behoorlijke, onpartijdige behandeling en beoordeling van de Klacht. De Klachtenfunctionaris stelt de Cliënt en de Advocaat in de gelegenheid om een (nadere) toelichting te geven en kan om aanvullende informatie vragen.
- 5.3 Indien de Klachtenfunctionaris dat nodig acht, of indien één of beide partijen dat wenst dan wel wensen, worden de partijen op een door de Klachtenfunctionaris vast te stellen plaats, dag en tijd opgeroepen om de zaak gezamenlijk te bespreken.
- 5.4 De Klachtenfunctionaris kan beide partijen verzoeken een voorstel te doen ter oplossing van de Klacht. Op basis van alle verkregen informatie zal de Klachtenfunctionaris een voorstel voor een oplossing van de Klacht aan beide partijen voorleggen.
- 5.5 Beide partijen dienen schriftelijk te reageren op het voorstel voor de oplossing van de Klacht, bij gebreke waarvan de betreffende partij wordt geacht in te stemmen met het voorstel van de Klachtenfunctionaris ter oplossing van de Klacht.
- 5.6 De beslissing op de Klacht wordt door de Klachtenfunctionaris schriftelijk aan beide partijen medegedeeld.
- 5.7 Een Klacht wordt met de grootst mogelijke zorg en vertrouwelijkheid behandeld.

6. Termijn

De Klachtenfunctionaris streeft er naar binnen een maand na ontvangst van een complete Klacht deze naar tevredenheid van de Cliënt op te lossen. Indien de afhandeling van de Klacht binnen een maand niet mogelijk blijkt te zijn, zullen partijen in dat geval schriftelijk over de reden van de ontstane vertraging worden geïnformeerd, alsmede over de termijn waarbinnen een oordeel over de gegrondheid van de Klacht zal worden gegeven.

7. Registratie

De Klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat alle Klachten intern worden geregistreerd.

8. Rechter

- 8.1 Indien een Klacht niet naar tevredenheid van de Cliënt is opgelost, kan de Cliënt de Klacht bij de bevoegde rechter te Haarlem aanhangig maken.
- 8.2 De Cliënt en Wagenaar Lawyer kunnen, in afwijking van de procedure zoals neergelegd in deze Kantoorklachtenregeling, op elk gewenst moment gezamenlijk besluiten de behandeling van een Klacht niet voort te zetten, in welk geval de Cliënt de Klacht bij de bevoegde rechter te Haarlem aanhangig kan maken.

9. Overig

De Cliënt is geen vergoeding aan Wagenaar Lawyer verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht overeenkomstig deze Kantoorklachtenregeling. Iedere partij draagt zijn/haar eigen kosten.

U kunt uw klacht per e-mail indienen (info@wagenaarlawyers.com) ter attentie van de heer mr. J. Prinsen, de Klachtenfunctionaris. Bij vragen over de Kantoorklachtenregeling kunt u zich richten tot de Klachtenfunctionaris of de heer mr. J.M. Wagenaar (janmichel.wagenaar@wagenaarlawyers.com)