

Kantoorklachtenregeling



Artikel 1: begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- **MVadvocatuur:** het advocatenkantoor van mr. Madjidi, gevestigd te Groningen;
- **Advocaat:** mr. Madjidi, advocaat en eigenaar van MVadvocatuur;
- **Cliënt:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruikmaakt van de diensten van MVadvocatuur;
- **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, de hoogte van de declaratie, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- **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 MVadvocatuur en de cliënt.
2. Iedere cliënt wordt vóór of tijdens het aangaan van de overeenkomst van opdracht gewezen op het bestaan van deze kantoorklachtenregeling.
3. Klachten van een schuldenaar over de advocaat als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 4, tweede lid, onderdeel b, en artikel 13, vijfde lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.
4. MVadvocatuur draagt zorg voor klachtenafhandeling conform deze klachtenregeling.

Artikel 3: doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- te voorzien in een wettelijke plicht, behoud en verbetering van bestaande relaties doormiddel van goede klachtenbehandeling
- het vastleggen van een duidelijke en laagdrempelige procedure voor de behandeling van klachten;
- het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klagers vast te stellen.

- het vastleggen van een procedure voor het zorgvuldig en voortvarend behandelen van klachten;
- het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening binnen MVadvocatuur;
- het herstellen van vertrouwen tussen cliënt en advocaat indien sprake is van onvrede.

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 of de schuldenaar jegens advocaten bij het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. De advocaat heeft in de overeenkomst van opdracht en deze klachtenregeling 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.

Artikel 4: indiening van een klacht

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris, bij voorkeur per e-mail.
2. De klacht bevat ten minste:
 - de naam en contactgegevens van de cliënt;
 - een duidelijke omschrijving van de klacht;
 - het dossier- of kenmerknummer (indien bekend).
3. De cliënt wordt verzocht de klacht in te dienen binnen een redelijke termijn nadat de klacht is ontstaan of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.

Artikel 5: klachtenfunctionaris

1. De behandeling van klachten geschiedt door mw. mr. W. (Wendy) Wallinga van Veenstra & Wallinga Advocaten. Het adres van de klachtenfunctionaris en haar contactgegevens zijn:

Veenstra en Wallinga Advocaten
 Heresingel 4
 9711 ES Groningen
 050-2113677
info@veenstrawallinga-advocaten.nl

2. De klachtenfunctionaris behandelt de klacht onafhankelijk, zorgvuldig en met inachtneming van de belangen van de cliënt.

Artikel 6: behandeling van de klacht

1. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen **5 werkdagen** na ontvangst.
2. De klacht wordt behandeld met inachtneming van hoor en wederhoor.
3. Indien gewenst kan de klacht mondeling worden toegelicht in een gesprek of telefonisch overleg.
4. De klachtenfunctionaris streeft ernaar de klacht binnen **4 weken** na ontvangst af te handelen.
5. Indien deze termijn niet haalbaar blijkt, wordt de cliënt hierover tijdig geïnformeerd met opgave van redenen en een nieuwe termijn.

Artikel 7: verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De advocaat 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 dossier bij. De klacht wordt geregistreerd naar klachtonderwerp(en) en wordt vertrouwelijk behandeld.

Artikel 8: oplossing en afronding

1. De klachtenfunctionaris stelt de cliënt en de advocaat schriftelijk op de hoogte van de uitkomst van de klachtbehandeling.
2. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, zal de advocaat – indien mogelijk en passend – een oplossing voorstellen.
3. Wanneer de klacht naar tevreden is afgehandeld, tekenen de cliënt, de klachtenfunctionaris en de advocaat het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 9: kosten

1. De interne behandeling van een klacht geschiedt geheel kosteloos voor de cliënt.

Artikel 10: externe geschillenregeling

1. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan de cliënt zich wenden tot de **Orde van Advocaten Noord-Nederland**.

Artikel 11: geheimhouding

1. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
2. Klachten en de wijze van afhandeling worden intern geregistreerd en gebruikt ter verbetering van de dienstverlening van MVadvocatuur.

Artikel 11: slotbepaling

1. Deze kantoorklachtenregeling is vastgesteld door MVadvocatuur.
2. De regeling is openbaar en beschikbaar via de website van MVadvocatuur.
3. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris met inachtneming van de geldende regelgeving en de kernwaarden van de advocatuur.