

## **Kantoorklachtenregeling**

Klachten dienen schriftelijk aan ons kantoor kenbaar gemaakt te worden.

Deze kan t.a.v. de klachtenfunctionaris per post worden gestuurd naar:

Luttik Oudorp 80  
1811 MZ Alkmaar

of gemaild worden naar: [alkmaar@colletalkmaar.com](mailto:alkmaar@colletalkmaar.com).

Klachtenfunctionaris is de heer. mr. J. Wedemeijer en zijn vervanger is de heer mr. C. Chen.

Een klacht is 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.

Serieuze klachten worden snel en zorgvuldig afgehandeld door de klachtenfunctionaris.

Deze onderzoekt de klacht en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle opdrachtdocumentatie die relevant wordt geacht. De initiële klachtbehandeling is gericht op het zoeken naar een oplossing voor de klacht die zowel voor de cliënt als voor de advocaat acceptabel is.

Indien gewenst kan worden besloten de identiteit van de klagers (in eerste instantie) vertrouwelijk te houden. De klachtenfunctionaris documenteert het onderzoek zodanig dat het dossier de te nemen beslissing kan dragen.

Hij stelt de betrokken advocaat en de cliënt in de gelegenheid om een nadere toelichting te geven. Op basis van de documenten en de toelichting trekt de klachtenfunctionaris een conclusie met betrekking tot de gegrondheid van de klacht.

Binnen vier weken na ontvangst van de klacht stelt hij de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld met aanbevelingen.

Bij afwijking van die termijn wordt daarvan met redenen omkleed mededeling gedaan aan de klager en degene over wie is geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven

Voor de behandeling van de klacht is de klager geen vergoeding schuldig.

Als de behandeling van de klacht niet tot tevredenheid van de klager heeft geleid, kan dat aan de Geschillencommissie Advocatuur worden voorgelegd.

Het correspondentieadres van de Geschillencommissie is:

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

Zie verder: <https://www.degeschillencommissie.nl/contact> voor meer informatie over de Geschillencommissie Advocatuur.

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht die met de cliënt wordt aangegaan.