

## Kantoorklachtenregeling Wassenaar Strafrechtadvocatuur

### 1 Kantoorklachtenregeling

- 1.1 Gelet op de artikelen 6.28, 6.29, 6.30 en 7.4, tweede lid, onder e, van de Verordening op de advocatuur stelt Wassenaar Strafrechtadvocatuur, ter verdere verbetering van de kwaliteit van zijn dienstverlening en om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn constructief af te handelen, de volgende kantoorklachtenregeling vast.

### 2 Begripsbepalingen

- 2.1 In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:
- 2.2 Klacht: een schriftelijke, overeenkomstig art. 5 ingediende uiting van ongenoegen van of namens een cliënt jegens Wassenaar Strafrechtadvocatuur of jegens een onder diens verantwoordelijkheid werkzame persoon, over de totstandkoming of 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;
- 2.3 Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- 2.4 Beklaagde: advocaat mr. T.J.F. Wassenaar of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame persoon jegens wie de klacht is geuit;
- 2.5 Klachtenfunctionaris: de advocaat belast met de afhandeling van klachten.

### 3 Toepassingsbereik en toegankelijkheid van deze regeling

- 3.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht die Wassenaar Strafrechtadvocatuur met een cliënt is aangegaan.
- 3.2 Overeenkomstig art. 15 van de algemene voorwaarden van Wassenaar Strafrechtadvocatuur is deze kantoorklachtenregeling via de website van Wassenaar Strafrechtadvocatuur toegankelijk. Bij het sluiten van een overeenkomst van opdracht met Wassenaar Strafrechtadvocatuur wordt een cliënt door het toezenden van die algemene voorwaarden op deze kantoorklachtenregeling gewezen.

### 4 Afhandeling van klachten conform deze regeling

- 4.1 Wassenaar Strafrechtadvocatuur draagt er zorg voor dat klachten conform deze kantoorklachtenregeling worden afgehandeld.

### 5 De klachtenfunctionaris

- 5.1 Indien een cliënt Wassenaar Strafrechtadvocatuur benadert met een klacht en met mr. T.J.F. Wassenaar niet tot een bevredigende oplossing kan komen, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. B.P.J. Toonen, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

## **6 Wijze van indienen van een klacht**

- 6.1 Een klacht wordt ingediend door deze per post toe te zenden aan Wassenaar Strafrechtadvocatuur, Stationsplein 91 te (5211 BM) 's-Hertogenbosch of per e-mail via [info@wassenaarstrafrecht.nl](mailto:info@wassenaarstrafrecht.nl).
- 6.2 Indien een vertegenwoordiger van een cliënt een klacht indient, voegt deze bij de klacht de ondertekende schriftelijke volmacht tot het indienen van de klacht als pdf-bestand ingeval van indiening per e-mail en als afzonderlijk schriftelijk stuk ingeval van indiening per post. Indien de vertegenwoordiger advocaat is, kan deze volstaan met schriftelijk te verklaren dat hij door de cliënt bepaaldelijk is gevolmachtigd tot het indienen van de klacht.

## **7 Klachtregistratie - De klachtenfunctionaris registreert:**

- 7.1 De datum waarop de klacht werd ontvangen;
- 7.2 De naam en contactgegevens van de klager;
- 7.3 De naam van de beklagde en of deze onder verantwoordelijkheid van Wassenaar Strafrechtadvocatuur werkzaam is of was;
- 7.4 Het dossiernummer van klagers strafzaak;
- 7.5 Het onderwerp van de klacht.

## **8 Procedure behandeling klacht**

- 8.1 De klachtenfunctionaris stelt de beklagde in kennis van de klacht en nodigt hem uit een schriftelijke of mondelinge toelichting te geven naar aanleiding van de klacht. Indien de klacht werd geuit jegens een persoon die onder verantwoordelijkheid van Wassenaar Strafrechtadvocatuur werkzaam is of was, stelt de klachtenfunctionaris ook deze persoon in kennis van de klacht en nodigt hij ook deze persoon uit een schriftelijke of mondelinge toelichting te geven naar aanleiding van de klacht.
- 8.2 De klachtenfunctionaris stelt klager in kennis van toelichtingen als bedoeld in het eerste lid en nodigt klager uit daarop schriftelijk of mondeling te reageren of de klacht nader toe te lichten. Ingeval de klachtenfunctionaris geen toelichtingen als bedoeld in het eerste lid heeft ontvangen, nodigt hij klager uit de klacht schriftelijk of mondeling nader toe te lichten.
- 8.3 De klachtenfunctionaris, de beklagde en, in voorkomend geval, de advocaat onder wie de beklagde werkzaam is of was, nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 8.4 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
- 8.5 De klachtenfunctionaris geeft binnen vier weken na de ontvangst van de klacht een oordeel over de klacht of deelt klager en beklagde en, in voorkomend geval, de advocaat onder wie de beklagde werkzaam is of was, binnen vier weken met opgave van redenen mee dat van deze termijn zal worden afgeweken, met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht zal worden gegeven.

## **9 Oordeel; motivering; aanbevelingen; ondertekening bij tevredenheid**

- 9.1 De klachtenfunctionaris oordeelt de klacht al dan niet gedeeltelijk gegrond of ongegrond, motiveert zijn oordeel en kan daarbij aanbevelingen geven voor het bereiken van een oplossing die voor zover mogelijk zowel voor klager als beklagde aanvaardbaar is.

- 9.2 De klachtenfunctionaris stelt zijn oordeel, de motivering daarvan en eventuele aanbevelingen op schrift, ondertekent deze en stuurt deze toe aan klager en beklaagde en, in voorkomend geval, de advocaat onder wie de beklaagde werkzaam is of was.
- 9.3 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekent de klager onderscheidenlijk de beklaagde en, in voorkomend geval, de advocaat onder wie de beklaagde werkzaam is of was, het toegestuurde oordeel en retourneert dit aan de klachtenfunctionaris.

## **10 Geschilbeslechting**

- 10.1 Indien de klacht niet tot tevredenheid van klager is afgehandeld, kan deze worden voorgelegd aan de Rechtbank Oost-Brabant.
- 10.2 Ingevolge art. 15.3 van de algemene voorwaarden van Wassenaar Strafrechtadvocatuur is de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur niet van toepassing op geschillen voortvloeiend uit de rechtsverhouding tussen Wassenaar Strafrechtadvocatuur en zijn opdrachtgevers. De klacht kan om die reden in beginsel niet worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur, tenzij beide partijen zulks alsnog overeenkomen in een akte van compromis.

## **11 Klachtdossier; inzage/afschrift; periodiek verslag**

- 11.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het samenstellen en bewaren van een klachtdossier waarin de volgende stukken worden opgenomen:
- 11.1.1 De overeenkomstig art. 6 ingediende klacht;
- 11.1.2 De klachtregistratie bedoeld in art. 7;
- 11.1.3 De toelichtingen en reactie bedoeld in art. 8, eerste en tweede lid, voor zover deze schriftelijk werden ontvangen;
- 11.1.4 Het op schrift gestelde oordeel, de motivering daarvan en eventuele aanbevelingen, bedoeld in art. 8, tweede lid;
- 11.1.5 Het door klager, beklaagde of de advocaat onder wie de beklaagde werkzaam is of was ondertekende oordeel bedoeld in art. 8, derde lid.
- 11.2 De klachtenfunctionaris verleent desgevraagd inzage in of afschrift van het klachtdossier aan klager, beklaagde of de advocaat onder wie de beklaagde werkzaam is of was, alsmede aan de deken van de Nederlandse Orde van Advocaten in het arrondissement Oost-Brabant.
- 11.3 De klachtenfunctionaris evalueert iedere klacht en maakt verslag over de afhandeling hiervan en doet daarbij aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van deze kantoorklachtenregeling.