

Kantoorklachtenregeling Wolf Advocaten

Conform artikel 6.28 Voda, versie 2026

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op de advocatuurlijke dienstverlening van Wolf Advocaten. Onder Wolf Advocaten vallen Coöperatie Wolf Advocaten U.A. en de bij Wolf Advocaten aangesloten praktijkondernemingen voor zover zij als opdrachtnemer optreden.

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming of 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, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;

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 een cliënt en Coöperatie Wolf Advocaten U.A. of een bij Wolf Advocaten aangesloten praktijkonderneming die als opdrachtnemer optreedt.

2. Deze kantoorklachtenregeling is eveneens van toepassing op personen die onder verantwoordelijkheid van een advocaat van Wolf Advocaten werkzaam zijn.

3. Iedere advocaat die onder de naam Wolf Advocaten werkzaam is, draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 – Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
- het voorzien in de wettelijke verplichting tot een kantoorklachtenregeling en het behouden en verbeteren van relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;

e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 – Informatie bij aanvang van de dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt vóór het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Wolf Advocaten een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze op de dienstverlening van toepassing is.

2. In de algemene voorwaarden is opgenomen aan welke onafhankelijke instantie een civielrechtelijk geschil dat na interne behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd. Dit wordt tevens in de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

3. Civielrechtelijke geschillen over de overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de declaratie die na interne behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter. Voor zover een forumkeuze rechtsgeldig kan worden gemaakt, is de Rechtbank Noord-Holland bevoegd. Partijen beogen dat de zaak wordt behandeld op de locatie Haarlem. De interne zaaksverdeling van de Rechtbank Noord-Holland en dwingendrechtelijke bevoegdheidsregels blijven onverlet.

Artikel 5 – Interne klachtprocedure

1. Indien een klager Wolf Advocaten benadert met een klacht, wordt de klacht doorgeleid naar mevrouw mr. A.M. Wolf, die optreedt als klachtenfunctionaris. Indien mr. A.M. Wolf niet als klachtenfunctionaris kan optreden, waaronder wanneer de klacht op haarzelf betrekking heeft, wordt de klacht behandeld door mevrouw mr. I.D. Degenaar.

2. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend via info@wolfadvocaten.nl of via de contactgegevens van Wolf Advocaten.

3. 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.

4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

5. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet, met opgave van redenen, mededeling aan de klager van afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel wordt gegeven.

6. 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.

7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht, dan wel bevestigen zij schriftelijk dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

Artikel 6 – Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de interne behandeling van de klacht.

Artikel 7 – Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van eventueel contact met de klager en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 – Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en aanbevelingen binnen Wolf Advocaten besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Nadere informatie

Voor informatie over het tuchtrecht en klachten bij de deken verwijst Wolf Advocaten naar: Nederlandse Orde van Advocaten – Klacht over een advocaat en Orde van Advocaten Noord-Holland.

© Wolf Advocaten Kantoorklachtenregeling versie 2026