

### **Interne klachtprocedure**

- Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mevrouw K. Bouterse, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
- 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 reactie te geven op de klacht.
- Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
- 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.
- Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht c.q. het daartoe genomen besluit.

### **Geheimhouding en kosteloze klachtenbehandeling**

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

### **Verantwoordelijkheden**

- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier.

### **Verzending klacht**

De klager stuurt zijn klacht naar Advocatenkantoor Zeeland, t.a.v. mevrouw K. Bouterse, Wulfaertstraat 3, 4461 HS Goes of per mail naar [bouterse@advocatenkantoorzeeland.com](mailto:bouterse@advocatenkantoorzeeland.com).