

KANTOORKLACHTENREGELING

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 en 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 artikel 4 van de Advocatenwet;
- **klager:** de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- **klachtenfunctionaris:** de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2: Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 3: Toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Brunet advocaten en de cliënt.
- 2.2 Iedere advocaat van Brunet advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

BEZOEKADRES

Oranjesingel 53-55
6511 NP Nijmegen

POSTADRES

Postbus 1106
6501 BC Nijmegen

T (024) 381 09 90

E info@brunet.nl

W www.brunet.nl

IBAN NL46ABNA0231260148

KVK 0919190

BTW 0051.94.957.B01

Op al onze werkzaamheden zijn onze algemene voorwaarden van toepassing waarin een beperking van de aansprakelijkheid is opgenomen.

Artikel 4: Informatie bij aanvang dienstverlening

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- 4.1 Brunet advocaten wijst de cliënt via haar algemene voorwaarden erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 4.2 Deze kantoorklachtenregeling is voor iedere klager opvraagbaar bij Brunet advocaten.
- 4.3 Een klacht als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling, die na behandeling niet is opgelost, kan door klager worden voorgelegd aan de rechtbank Gelderland.

Artikel 5: Interne klachtprocedure

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- 5.1 Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris, momenteel zijnde mr. E.F. (Eva) Arts - Mulder of een door haar aan te wijzen plaatsvervanger.
- 5.2 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.
- 5.3 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.4 De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen een maand 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 verwacht.
- 5.5 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.
- 5.6 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt dit door de klachtenfunctionaris schriftelijk aan klager bevestigd.

Artikel 6: Geheimhouding en kostenloze klachtbehandeling

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

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

Artikel 7: Verantwoordelijkheden

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

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

Artikel 8: Klachtregistratie

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- 8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.