



KANTOORKLACHTENREGELING BRIGHT & BLUE LEGAL

1. BEGRIPSBEPALINGEN

- 1.1. Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een cliënt jegens de advocaat over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de factuur, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.
- 1.2. Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.
- 1.3. Klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht. Bright & Blue Legal heeft een externe klachtenfunctionaris in de persoon van mr. G.P. Oberman, zelfstandig gevestigd advocaat te Eindhoven (bereikbaar via gerk@gerkoberman.nl en 040 – 402 2749).
- 1.4. De advocaat: mw. mr. Renée Joosten CPL.

2. TOEPASSINGSBEREIK

- 2.1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Bright & Blue Legal en de cliënt. De kantoorklachtenregeling is eveneens van toepassing op de onder de verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen.

3. DOELSTELLINGEN

- 3.1. De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:
 - a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze op te lossen;
 - 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 adequate klachtenbehandeling;
 - d. het verbeteren van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.



4. INFORMATIE BIJ AANVANG DIENSTVERLENING

- 4.1. De advocaat:
 - a. wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening;
 - b. deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om klachten die na behandeling niet zijn opgelost, door ieder der partijen kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie advocatuur.

5. INTERNE KLACHTENPROCEDURE

- 5.1. De advocaat zal klachten, op welke wijze dan ook geuit, uiterst serieus nemen.
- 5.2. De advocaat tracht, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris, samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
- 5.3. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de advocaat in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 5.4. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige kantoorklachtenregeling.
- 5.5. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden gewaarborgd te zijn.
- 5.6. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de advocaat binnen een maand na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 5.7. Bij afwijking van de termijn genoemd in artikel 5.6, doet de klachtenfunctionaris daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de advocaat, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven.
- 5.8. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en de advocaat het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 5.9. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan de klacht door ieder der partijen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie voor de Advocatuur.

6. GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE BEHANDELING

- 6.1. De klachtenfunctionaris en de advocaat nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.



- 6.2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris.

7. VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 7.1. De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en tijdige afhandeling van de klachten.
- 7.2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
- 7.3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de verdere afhandeling van de klacht.
- 7.4. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
- 7.5. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

8. KLACHTREGISTRATIE

- 8.1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 8.2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 8.3. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit.
- 8.4. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
- 8.5. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van de procedure.