

Klachtenregeling

Bumblebee Advocatuur hecht grote waarde aan uw tevredenheid en spant zich tot het uiterste in om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Dit neemt niet weg dat het kan gebeuren dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van de dienstverlening. In dat geval hoort Bumblebee Advocatuur dat graag. Bumblebee Advocatuur zal dan – in samenspraak met u en met in achtneming van de onderstaande regeling – zo snel als mogelijk een oplossing voor het gezeten probleem proberen te vinden.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens Bumblebee Advocatuur over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie;
2. klager: u als cliënt of uw vertegenwoordiger die een klacht uit;
3. klachtenregeling: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door Bumblebee Advocatuur gehanteerde klachtenprocedure;
4. klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2. Toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Bumblebee Advocatuur en u als cliënt.
2. Mr. M.C.H.G. Winkels draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

Artikel 3. Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om een klacht van een klager binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klagers vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4. Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtenregeling is openbaar bekend gemaakt. Bumblebee Advocatuur wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling overeenkomstig artikel 5 niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

Artikel 5. Interne klachtprocedure

1. Indien u als cliënt Bumblebee Advocatuur benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. M.C.H.G. Winkels die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

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.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. 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.
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.
6. 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.

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 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 over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8. Klachtregistratie

1. Bumblebee Advocatuur registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Bumblebee Advocatuur inventariseert periodiek de klachten en verbetert op basis daarvan interne procedures.