

BON LEGAL LLP KLACHTENREGELING

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

- 1.1 Klacht: een schriftelijke uitlating van ongenoegen, door de cliënt of diens vertegenwoordiger gedaan betreffende het optreden van een bij BON LEGAL LLP aangesloten advocaat.
- 1.2 Klager: de betreffende cliënt of diens vertegenwoordiger.
- 1.3 Klachtbehandelaar: een door het kantoor aangewezen persoon die belast is met de registratie en afhandeling van de klacht.
- 1.4 Klachtenreglement: dit reglement.

2. DOELSTELLING

De doelstellingen van de BON LEGAL LLP klachtenregeling zijn:

- het vaststellen van een procedure om op klachten van cliënten binnen een zo kort mogelijke termijn op een constructieve wijze te reageren;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten te bepalen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van verantwoorde klachtenbehandeling;
- de bij BON LEGAL LLP aangesloten advocaten te adviseren bij cliëntgericht reageren op klachten;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. DE PROCEDURE

- 3.1 Een cliënt kan een klacht indienen over het optreden van de behandelend advocaat (“de advocaat”). De indiening van de klacht gebeurt schriftelijk of per e-mail bij de advocaat dan wel –naar keuze van de cliënt- bij BON LEGAL LLP. BON LEGAL LLP wijst een Klachtbehandelaar aan. Dit is altijd een andere persoon dan degene wie de klacht betreft. De advocaat, dan wel de Klachtbehandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht binnen drie werkdagen en geeft daarbij de klager informatie over de interne klachtenprocedure. De Klachtbehandelaar stelt de betrokken advocaat, wanneer de klacht rechtstreeks wordt ingediend via de algemene communicatiekanalen (per email: info@bonlegal.nl of per post: Koninginneweg 162, 1075 EG Amsterdam), in kennis van de klacht.
- 3.2 De betrokken advocaat en de Klachtbehandelaar bepalen in onderling overleg wie contact zoekt met de betrokken klager en op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. Het uitgangspunt is dat de klager tevreden wordt gesteld en een oplossing wordt gecreëerd en dat de klager naar behoren wordt geholpen.
- 3.3 Indien de Klachtbehandelaar ingevolge het vorig lid contact zoekt met de betrokken klager, stelt deze klager na bestudering van het dossier in de gelegenheid de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten. De betreffende advocaat wordt verzocht te reageren op deze toelichting.
- 3.4 Indien tussen de Klachtbehandelaar en de klager een bespreking plaatsvindt, kan de betreffende advocaat worden verzocht aanwezig te zijn, behoudens wanneer de cliënt daartegen bezwaar maakt.
- 3.5 De Klachtbehandelaar beantwoordt de klacht uiterlijk veertien (14) werkdagen na ontvangst van de klacht, dan wel, in voorkomend geval, veertien (14) werkdagen nadat een bespreking over de klacht heeft plaatsgevonden.
- 3.6 De afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk, zo mogelijk binnen een termijn van een maand.
- 3.7 De betrokken advocaat dan wel Klachtbehandelaar zorgt voor een schriftelijke vastlegging van de met de klager gemaakte afspraken.
- 3.8 Indien de klachtenbehandeling niet tot een oplossing leidt, is de klager bevoegd om de klacht voor te leggen aan de deken van de Orde van Advocaten te Amsterdam.

4 REGISTRATIE VAN DE KLACHT

- 4.1 Een kopie van de schriftelijke afhandeling van de klacht wordt een (1) jaar bewaard.
- 4.2 Jaarlijks rapporteert de Klachtbehandelaar aan de bij BON LEGAL LLP aangesloten advocaten. De Klachtbehandelaar doet, wanneer daartoe aanleiding bestaat, aanbevelingen aan de bij BON LEGAL LLP aangesloten advocaten.

5 OVERIG

- 5.1 Voor klachten over niet-advocaten en overige opmerkingen kan men gebruik maken van het algemene BON LEGAL mailadres: info@bonlegal.nl