

KANTOORKLACHTENREGELING ADVOCATUUR BUREN

BUREN streeft naar hoogwaardige dienstverlening. Indien u onverhoopt ontevreden bent over de dienstverlening van een van de advocaten van BUREN, of over een door BUREN aan u verzonden declaratie, dan verzoeken wij u uw klacht aan ons kenbaar te maken overeenkomstig de procedure zoals vastgelegd in onderstaande Kantoorklachtenregeling.

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

BUREN: gezamenlijk verwijzend naar Buren N.V. en Buren International B.V.

Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens een advocaat van BUREN 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 paragraaf 4 van de Advocatenwet;

Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

Klachtenfunctionaris: de advocaat van BUREN die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen BUREN en de cliënt, indien en voor zover die betrekking heeft op de dienstverlening door advocaten van BUREN.

Artikel 3 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.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is gepubliceerd op de website, www.burenlegal.com, van BUREN en wordt u op schriftelijk verzoek toegezonden. Tevens wordt naar deze kantoorklachtenregeling verwezen in de Algemene Voorwaarden BUREN.

2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost zullen worden beslecht overeenkomstig de geschillenregeling zoals uiteengezet in artikel 12 van de Algemene Voorwaarden BUREN.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt BUREN benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar Mr. Ph.W.M. ter Burg, 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 de advocaat over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

3. De advocaat 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 wint de informatie in die benodigd is voor een behoorlijke, onpartijdige behandeling en beoordeling van de klacht. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de advocaat in de gelegenheid om een (nadere) toelichting te geven en kan om aanvullende informatie vragen.
5. Indien de klachtenfunctionaris dat nodig acht, of indien één of beide partijen dat wenst dan wel wensen, worden de partijen op een door de klachtenfunctionaris vast te stellen plaats, dag en tijd opgeroepen om de zaak gezamenlijk te bespreken.
6. 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.
7. 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.

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 met klager en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.