

Kantoorklachtenregeling Breeman Legal

versie augustus 2022

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere opdracht die aan Martijn Breeman in zijn hoedanigheid van advocaat wordt verstrekt.

Begripsbepalingen

1. Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgever jegens Martijn Breeman over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie. Een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet geldt niet als klacht in de zin van deze klachtenregeling.
2. Klager: de opdrachtgever of zijn vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.
3. Klachtenfunctionaris: Martijn Breeman, de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Doelstellingen

4. Deze klachtenregeling heeft tot doel:
 - a. het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn en op een constructieve wijze af te handelen;
 - b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
 - c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
 - d. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Informatie bij aanvang dienstverlening

5. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt op www.breeman.legal/klachtenregeling. Ik wijs de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat ik een klachtenregeling hanteer en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
6. In mijn algemene voorwaarden staat dat een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd aan de rechtbank Rotterdam.

Interne klachtprocedure

7. Indien een opdrachtgever mij benadert met een klacht, dan stel ik de opdrachtgever in de gelegenheid de klacht toe te lichten.

8. Samen met de opdrachtgever probeer ik de klacht op te lossen.
9. Als klachtenfunctionaris (a) handel ik de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of (b) bericht ik de klager dat ik de afwijk van deze termijn, waarom ik afwijk van deze termijn en binnen welke termijn ik de klacht wel afhandel.
10. Als klachtenfunctionaris bericht ik de klager schriftelijk of de klacht gegrond is of niet en benoem ik eventuele aanbevelingen.
11. Is de klacht naar tevredenheid afgehandeld? Dan tekenen de klager en ik, als klachtenfunctionaris, het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Geheimhouding, kosteloze behandeling

12. Bij het behandelen van klachten neem ik geheimhouding in acht.
13. De klager hoeft geen kosten te betalen voor behandeling van de klacht.

Verantwoordelijkheden

14. Als klachtenfunctionaris ben ik verantwoordelijk voor het op tijd afhandelen van een klacht.
15. Als klachtenfunctionaris houd ik de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
16. Als klachtenfunctionaris houd ik het klachtdossier bij.

Klachtregistratie

17. Als klachtenfunctionaris registreer ik de klacht en het onderwerp van de klacht.
18. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld in het klachtregister.
19. Als klachtenfunctionaris doe ik aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en verbetering van procedures.
