

## Procedure interne klachtenregeling Bruins & partners advocaten.

1. Indien u als, cliënt(e), ontevreden bent over, of klachten heeft ten aanzien van de dienstverlening van ons kantoor of een van de advocaten, verzoeken wij u dit mondeling dan wel schriftelijk aan ons kenbaar te maken.
2. Zodra u klacht aan ons kantoor is kenbaar gemaakt, zal deze worden geregistreerd, en zal deze klacht volgens deze interne klachtenregeling worden afgehandeld.
3. De doelstellingen van de interne klachtenprocedure zijn:
  - eventuele ontevredenheid in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren;
  - te trachten een eventueel gerezen geschil in onderling overleg samen op te lossen;
  - een duidelijk beeld te krijgen van de waardering van onze dienstverlening teneinde de kwaliteit daarvan zoveel mogelijk te optimaliseren.

### De procedure is als volgt:

1. Zodra een cliënt(e) op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan wordt de betrokken advocaat daarvan zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.
2. De betrokken advocaat tracht in eerste instantie samen met de cliënt(e) tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
3. Indien er geen oplossing is bereikt zal de cliënt(e) worden uitgenodigd voor een gesprek met de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris. De cliënt(e) wordt uitgenodigd zich daarbij desgewenst te laten vergezellen door een derde.
4. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling en vastlegging van de klacht;
5. Geheimhouding wordt onder alle omstandigheden gewaarborgd;
6. Een verslag van het laatstgenoemde gesprek wordt schriftelijk aan de cliënt toegezonden;

Wanneer in het contact met de cliënt(e) de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de cliënt door de klachtenfunctionaris gewezen op de mogelijkheden zich te wenden tot de deken van de Orde van advocaten te Amsterdam om daar zijn klacht kenbaar te maken.

Meer informatie over laatstgenoemde mogelijkheid is te vinden op de website van de Amsterdamse Orde van advocaten ([www.advocatenorde-amsterdam.nl](http://www.advocatenorde-amsterdam.nl))

Voor meer informatie kunt u zich tevens te allen tijde via het secretariaat wenden tot de klachtenfunctionaris.