

## **Klachtenregeling BG.legal**

Ons uitgangspunt is dat wij in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen. In deze klachtenregeling beschrijven wij hoe we die oplossing met u willen proberen te bereiken.

Als eerste vragen wij u om een klacht te bespreken met de advocaat of medewerker van ons kantoor waar de klacht betrekking op heeft. Indien dat niet tot een oplossing leidt, kunt u daarover bij ons klagen. Wij wijzen u ook op de gedragsregels van de Nederlandse Orde van Advocaten, die voor alle advocaten gelden (zie hiervoor: <https://www.advocatenorde.nl/de-advocaat/gedragsregels-1>).

### Waar over kan bij ons worden geklaagd?

- een gedraging van een advocaat verbonden aan ons kantoor;
- een gedraging van een medewerker van ons die niet als advocaat aan ons kantoor is verbonden.

### Bij wie kan worden geklaagd?

Klachten worden behandeld door de klachtenbehandelaar van ons kantoor. Op dit moment is mr. D.P. Schalken belast met de behandeling van klachten. Met de behandeling van een klacht over mr. D.P. Schalken is mr. K.W.H. Albert belast.

### Hoe kan worden geklaagd?

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend door het sturen van een brief of een e-mail naar de klachtenbehandelaar.

Een klacht die schriftelijk wordt ingediend vermeldt:

- naam, (e-mail) adres en telefoonnummer van de klager
- de persoon waarover wordt geklaagd
- een omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en het moment waarop de klager kennis heeft genomen van de gedraging.

### Ontvankelijkheid klacht.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen:

- indien de klacht niet is ingediend binnen 3 maanden na het moment waarop de klager kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de gedraging waarover de klager zich beklagt.
- indien de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover de klager reeds eerder een klacht heeft ingediend die volgens de Klachtenregeling van ons kantoor is afgehandeld. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld binnen 1 week na ontvangst van de klacht.

### Hoe wordt de klacht behandeld?

De klachtenbehandelaar neemt binnen 2 weken na ontvangst van een ontvankelijke klacht telefonisch of schriftelijk contact op met de klager en onderzoekt of de klacht in der minne kan worden afgehandeld. Klager zal daarvoor worden uitgenodigd voor een bespreking met de klachtenbehandelaar. Van de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld wordt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.