

Kantoorklachtenregeling

Te Biesebeek Advocaten b.v. streeft naar een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. De kwaliteit wordt geborgd door permanente educatie en door een jarenlange ervaring van de advocaten.

Desalniettemin kan het voorkomen dat een opdrachtgever niet tevreden is over de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van de declaratie.

Wanneer een opdrachtgever ontevreden is over een bepaald aspect van onze dienstverlening, dan wordt de opdrachtgever in overweging gegeven om zijn of haar bezwaren te delen met de advocaat die de opdracht feitelijk uitvoert. De opdrachtgever kan zich daarnaast ook schriftelijk en kosteloos wenden tot mr. G.D. te Biesebeek, die door kantoor als klachtenfunctionaris is aangewezen, en zulks onder opgave van de bezwaren en of gevoelens van onvrede.

Nadat een klacht is gemeld bij de klachtenfunctionaris dan wordt opdrachtgever in de gelegenheid gesteld om de klacht mondeling toe te lichten. De klachtenfunctionaris treedt met de opdrachtgever in overleg teneinde te onderzoeken of de redenen, welke ten grondslag liggen aan de klacht, kunnen worden weggenomen dan wel of er anderszins een oplossing voor de klacht kan worden bereikt.

Tenzij de opdrachtgever kenbaar maakt daaraan geen behoefte toe te hebben, zal de klachtenfunctionaris binnen één maand na ontvangst van de klacht, de opdrachtgever schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stellen van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. In voorkomend geval zal de klachtenfunctionaris bij voorzienbare overschrijding van de hiervoor genoemde termijn de opdrachtgever informeren, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht kan worden gegeven.

Opdrachtgever heeft geen recht op behandeling van de klacht – conform deze regeling – indien er een periode is verstreken van zes maanden, gelegen tussen het moment waarop de feiten en omstandigheden zich hebben voorgedaan welke aan de klacht ten grondslag liggen en het moment waarop de klacht bij de klachtenfunctionaris wordt gemeld.

Indien een klacht niet naar de tevredenheid van klager wordt afgewikkeld, is uitsluitend de civiele rechter (rechtbank Overijssel, locatie Zwolle) op vordering van klager bevoegd om over de inhoud en de gegrondheid van de klacht te oordelen.