

De advocaten, juristen en ondersteunend personeel werkzaam bij ons kantoor spannen ons in om u zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Indien u onverhoopt niet tevreden mocht zijn met de dienstverlening dan kunt u dit middels de navolgende klachtenprocedure aan ons voorleggen. Op deze wijze hopen wij de klacht met u in goed overleg te kunnen oplossen en zo mogelijk zelfs de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

1. Klachten kunt u schriftelijk richten aan ons kantoor, t.a.v. de Klachtenfunctionaris. Wij verzoeken u vriendelijk om de klacht zo mogelijk te voorzien van een duidelijke onderbouwing, en om aan te geven tegen welke dienstverlening van welke dienstverlener de klacht zich richt.
2. De klacht wordt vervolgens in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris, niet zijnde uw behandelend advocaat. Hij of zij zal u per omgaande een ontvangstbevestiging sturen van uw klacht.
3. De klachtenfunctionaris zal uw klacht vervolgens beoordelen en bespreken met de behandelend advocaat. In beginsel binnen vier weken na ontvangst ontvangt u van ons kantoor een schriftelijk antwoord, met daarin het oordeel van de klachtenfunctionaris en de behandelend advocaat omtrent uw klacht verwachten en – indien aan de orde – een voorstel tot afwikkeling.
4. Indien het kantoor en u daar prijs op stellen kunt u deelnemen aan een persoonlijk gesprek op kantoor om de klacht en de wijze van afhandeling te bespreken. Indien de dienstverlening nog niet is beëindigd, kan de voortzetting daarvan worden besproken en de wijze waarop. Dit gesprek zal schriftelijk worden bevestigd.
5. Indien u met de wijze van klachtenafhandeling niet tevreden bent, wijzen wij u op de mogelijkheid uw probleem of klacht voor te leggen aan de deken van de orde van Advocaten te Breda. De adresgegevens alsmede de procedure vindt u op de website www.advocatenorde-zwb.nl. Deze interne klachtenprocedure doet overigens geen afbreuk aan uw rechten die u reeds heeft op grond van de Advocatenwet.