

Ontevreden over onze dienstverlening?

Vlaar Zillikens Bosch Advocaten Mediators tracht u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over - een bepaald aspect van - onze dienstverlening.

Wanneer u ontevreden bent over enig aspect van onze dienstverlening of over de declaratie kunt u uw bezwaren voorleggen aan de betrokken advocaat of aan mr. C.M.J. Zillikens (klachtenfunctionaris).

KLACHTENREGELING

1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende onze dienstverlening, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De door Vlaar Zillikens Bosch Advocaten Mediators gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door Vlaar Zillikens Bosch Advocaten Mediators gehanteerde klachtenprocedure.

2. Interne klachtenprocedure

Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan wordt de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris daarvan onverwijld in kennis gesteld.

De betrokken advocaat tracht op korte termijn samen met de cliënt tot een oplossing te komen, zulks na raadpleging van de klachtenfunctionaris.

Indien zulks naar het oordeel van de klachtenfunctionaris geboden is, zal (ook) de klachtenfunctionaris zelf het contact met de cliënt onderhouden.

Als klachtenfunctionaris is aangewezen mr C.M.J. Zillikens. Indien de klacht tegen haar is gericht zal een andere advocaat van dit kantoor als klachtenfunctionaris optreden.

De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een snelle en behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.

De klachtenfunctionaris beoordeelt, na overleg met de betrokken advocaat, of de cliënt al dan niet voor overleg ten kantore wordt uitgenodigd.

Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.

De klacht dient binnen een redelijke termijn schriftelijk door de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris afgehandeld te zijn.

De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt schriftelijk medegedeeld.