

Klachten- en Geschillenregeling Van Boven advocaten LLP

Klachtenfunctionaris: de heer mr. J.B. de Meester

1. Op de dienstverlening van Van Boven advocaten is deze Klachten- en Geschillenregeling van toepassing.
2. In het geval u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de hoogte van de declaratie, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris van ons kantoor. Dit kan tot drie maanden na het moment waarop u kennis nam van het handelen of nalaten dat tot uw klacht aanleiding heeft gegeven.
3. Als klachtenfunctionaris treedt op de heer J.B. de Meester. Ingeval van afwezigheid van de heer De Meester of wanneer uw klacht het handelen of nalaten van de heer De Meester betreft zal de heer F.T. Hiemstra als klachtenfunctionaris optreden.
4. De klachtenfunctionaris informeert degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft over het indienen van de klacht. Hij stelt u en degene over wiens handelen is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht. Degene over wiens handelen is geklaagd zal samen met u in goed overleg tot een oplossing proberen te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris. Die oplossing wordt altijd schriftelijk aan u bevestigd. De klachtenfunctionaris houdt toezicht op de totstandkoming van een oplossing.
5. Wanneer de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, leggen u, de klachtenfunctionaris en degene over wiens handelen is geklaagd, dit schriftelijk vast.
6. Ingeval geen oplossing wordt bereikt, zal de klachtenfunctionaris een oordeel vellen over de gegrondheid van uw klacht. De klachtenfunctionaris stelt u en degene over wiens handelen is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. De klachtenfunctionaris zal u in dat geval binnen een maand na ontvangst van uw klacht zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht toezenden. Wanneer de klachtbehandeling meer tijd vergt, bericht de klachtenfunctionaris binnen een maand na ontvangst van uw klacht wanneer u het oordeel over de gegrondheid van uw klacht tegemoet kunt zien. Hij vermeldt daarbij de redenen van de vertraging in de klachtbehandeling.
7. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht. U bent geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris.
8. In het onverhoopte geval dat ons kantoor uw klacht niet naar uw tevredenheid heeft afgehandeld, dan dienen geschillen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Middelburg. Dit kan tot uiterlijk twaalf maanden na het moment waarop u kennisnam van het handelen of het nalaten dat tot uw klacht aanleiding heeft gegeven, dan wel tot twaalf maanden na datum van de schriftelijke reactie van ons kantoor op uw klacht.

9. Van Boven advocaten heeft zelf de keuze om onbetaalde declaraties ter incasso voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur, dan wel de gewone rechter in te schakelen.

1 januari 2022