

Interne klachtenregeling Mesland & Vroegh Advocaten

Mesland & Vroegh Advocaten streeft naar een optimale kwaliteit in dienstverlening om de belangen van haar cliënten zo goed mogelijk te behartigen. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening.

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen aan uw eigen advocaat. U kunt zich daarvoor echter ook schriftelijk wenden tot mr. R.J. Mesland, klachtenfunctionaris van ons kantoor. In het geval mr. R.J. Mesland uw eigen advocaat is, kunt u zich wenden tot mr. E.P. Vroegh, plaatsvervangende klachtenfunctionaris.

Van belang is dat u uw klacht binnen drie maanden na het moment waarop u kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen en/of nalaten van de desbetreffende advocaat dat aanleiding tot de klacht heeft gegeven, dient voor te leggen aan de desbetreffende advocaat dan wel de klachtenfunctionaris.

De ontvangst van uw klachtbrief zullen wij schriftelijk aan u bevestigen waarbij wij u desgewenst zullen uitnodigen om uw klacht mondeling toe te lichten.

De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling en vastlegging van de klacht.

Geheimhouding wordt onder alle omstandigheden gewaarborgd.

Wij zullen er vervolgens naar streven in samenspraak met u voor zover mogelijk binnen vier weken tot een oplossing voor het gerezen probleem te komen. De gevonden oplossing zullen wij vervolgens schriftelijk aan u bevestigen.

Wanneer u van mening bent dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u zich wenden tot de deken van de Orde van Advocaten te Noord-Holland om daar uw klacht kenbaar te maken.

Meer informatie over laatstgenoemde mogelijkheid is te vinden op de website van de Noord-Hollandse Orde van Advocaten (<https://www.advocatenorde-noordholland.nl/>)