

Interne Klachtenregeling

Indien u ontevreden bent met onze dienstverlening, verzoeken wij u dit schriftelijk kenbaar te maken aan uw advocaat. Indien u dit om uw moverende redenen niet kunt, dan kunt u uw klacht schriftelijk neerleggen bij onze onafhankelijke klachtenfunctionaris, mr. W. Boeters van BCO Advocatuur. U kunt uw klacht per e-mail sturen naar administratie@bcoadvocatuur.nl of per post naar:

t.a.v. klachtenfunctionaris mr. W. Boeters
Heemraadssingel 165
3022 CG Rotterdam

De klachtenfunctionaris zal binnen 4 weken na schriftelijke ontvangst van uw klacht de ontvangst hiervan bevestigen en u informeren over de verdere afhandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris zal, indien nodig, de betrokken advocaat horen. Indien mogelijk en gewenst, zal de klachtenfunctionaris direct maatregelen treffen om de onvrede bij u weg te nemen en dit verder met u afstemmen.

Wanneer er geen oplossing wordt bereikt, wordt u uitgenodigd voor een gesprek op kantoor met de betreffende advocaat en de klachtenfunctionaris. Tijdens dit gesprek wordt bekeken of er alsnog een oplossing voor uw klacht kan worden gevonden. De betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris dragen zorg voor een behoorlijke behandeling en vastlegging van de klacht.

Indien u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht door de klachtenfunctionaris, kunt u in beroep gaan bij de Rotterdamse Orde van Advocaten.