Klachtenregeling

Wij stellen het belang van onze cliënten altijd voorop en hechten grote waarde aan tevreden klanten. Onze doelstelling is dan ook jou zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het kan echter voorkomen dat je niet (geheel) tevreden bent over onze dienstverlening.

Wij verzoeken je om in dat geval direct contact op te nemen met jouw advocaat of de behandelaar van jouw dossier. In de meeste gevallen kom je er samen wel uit en blijkt het indienen van een klacht niet nodig te zijn.

Mocht je er onverhoopt toch niet samen uitkomen, dan bestaat de mogelijkheid om je klacht schriftelijk in te dienen bij mr. S.J.M. Masselink (Brusse & Masselink, de Twentse Advocaten, Postbus 150, 7600 AD Almelo). Je ontvangt dan zo spoedig mogelijk, in ieder geval uiterlijk binnen vier weken na ontvangst, een schriftelijke inhoudelijke reactie op jouw klacht.

Klachten over de werkzaamheden of het handelen van onze advocaten aangaande buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling.

Geschillencommissie Advocatuur
Mocht jij je niet kunnen verenigen met de inhoudelijke reactie dan kun je, binnen twaalf maanden na de datum van onze inhoudelijke reactie, een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Hieraan zijn kosten verbonden. Voor meer informatie over de werkwijze van de geschillencommissie verwijzen wij je naar de website van De Geschillencommissie Advocatuur.

Klachten over bewindvoerders

Klachten over bewindvoerders benoemd op grond van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) vallen niet onder vorenstaande regeling, echter, daarvoor geldt het volgende.

Wanneer je ontevreden bent over een gedraging van een bewindvoerder of de inhoud van het werk, legt je jouw bezwaren eerst voor aan ons kantoor. Onze interne kantoorklachtenregeling dient daarbij als leidraad. Je dient je klacht aan ons voor te leggen binnen drie maanden na het moment waarop je kennis nam of redelijkerwijs had kunnen nemen van de gedraging, het handelen of nalaten van de betrokken bewindvoerder die tot jouw klacht aanleiding heeft gegeven.

Ons kantoor zal een oplossing voor het gerezen probleem altijd schriftelijk aan jou bevestiging binnen drie maanden na binnenkomst van de klacht. Mocht ons kantoor jouw bezwaren naar jouw mening niet bevredigend opgelost hebben, dan kun je je wenden tot de Klachtenadviescommissie WSNP indien het een gedraging van de bewindvoerder betreft in strijd met de Gedragscode voor bewindvoerders, of indien het een klacht over de inhoud van het werk betreft tot de door de rechtbank benoemde rechter-commissaris.