

La Rorsch B.V. (hierna: LaRorsch) hecht grote waarde aan jouw tevredenheid. Heb je een klacht? Meld dit schriftelijk en zo snel mogelijk aan LaRorsch. LaRorsch reageert op klachten conform onderstaande Klachtenregeling, te vinden op de website [www.larorsch.com](http://www.larorsch.com).

Meer weten? Mail: [vivien@larorsch.com](mailto:vivien@larorsch.com) of schrijf naar: Kloksteeg 5, 2311 SK LEIDEN. Bellen of WhatsAppen kan ook: 06 10 42 6000.

### Begripsbepalingen

**01.** Klacht is iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens jou jegens LaRorsch of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.

**02.** Klager is de Cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.

**03.** Klachtenfunctionaris is de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

### Toepasselijkheid

**04.** Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de Cliënt en LaRorsch B.V. ("LaRorsch"). Iedere advocaat van LaRorsch draagt zorg voor klachtenafhandeling conform deze klachtenregeling.

### Doelstellingen

**05.** Deze Klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. personen verbonden met LaRorsch te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### Informatie bij aanvang dienstverlening

**06.** Deze Klachtenregeling is te vinden op [www.larorsch.com](http://www.larorsch.com). LaRorsch wijst jou voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een Klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

**07.** Klachten die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank te Den Haag.

### Interne klachtprocedure

**08.** Heb je een klacht? Laat het zo snel mogelijk en schriftelijk weten. De klacht wordt doorgeleid naar Mr Vivien Rörsch, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

**09.** De klachtenfunctionaris tracht samen met de klager tot een oplossing te komen.

**10.** De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

**11.** De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

**12.** Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de klachtenfunctionaris het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

### Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

**13.** De klachtenfunctionaris neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

**14.** De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

### Verantwoordelijkheden

**15.** De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

**16.** De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

**17.** De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

### Klachtregistratie

**18.** De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

**19.** Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

**20.** De klachtenfunctionaris doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.

La Rorsch B.V. (hereafter: LaRorsch) attaches great importance to your satisfaction. Do you have a complaint? Report it in writing to LaRorsch as soon as possible. LaRorsch addresses complaints in accordance with the LaRorsch Complaints Procedure, which you will find on the website [www.larorsch.com](http://www.larorsch.com).

Questions? E-mail: [vivien@larorsch.com](mailto:vivien@larorsch.com).  
Or phone or WhatsApp: +31(0)6 10 42 6000.

#### Definitions

**01.** "Complaint" means any dissatisfaction with an attorney or a person working under an attorney's responsibility, expressed in writing by or on behalf of a client and concerning how a request for services has been dealt with, the quality of services, or the amount invoiced, other than a complaint as referred to in article 4 Attorneys Act (Advocatenwet).

**02.** Complainant means the client or his or her representative bringing the complaint.

**03.** Complaints officer means the attorney tasked with handling the claim.

#### Scope

**04.** This complaints procedure applies to all services provided to the client by LaRorsch. Every attorney at LaRorsch will respond to complaints in accordance with this complaints procedure.

#### Purpose

- 05.** The purpose of this complaints procedure is to:
- a. establish a procedure for constructively dealing with a client's complaint within a reasonable period of time;
  - b. establish a procedure for determining the cause of a client's complaint;
  - c. maintain and improve existing relationships by correctly dealing with complaints;
  - d. train persons associated with LaRorsch to respond to complaints with the client's needs in mind;
  - e. improve the quality of services through handling claims and reflecting on them.

#### Information at the start of services

**06.** This complaints procedure can be viewed on [www.larorsch.com](http://www.larorsch.com). Before providing services to a client, the attorney informs the client that LaRorsch has a complaints procedure which applies to the services.

**07.** Complaints that have been dealt with but not resolved are submitted to the District Court of The Hague, the Netherlands.

#### Internal procedure

**08.** Do you have a complaint? Report it in writing to LaRorsch as soon as possible. Every complaint will be passed on to the complaints officer, currently Mr Vivien Rorsch.

**09.** The complaints officer tries to find a solution together with the complainant.

**10.** The complaints officer assesses the complaint within four weeks after he has received the complaint. If this deadline is not met, the complaints officer will inform the client of this and explain the reasons; he will also specify a new deadline for assessing the complaint.

**11.** The complaints officer sends a letter to the client setting out his view whether the complaint was justified, and he may make recommendations.

**12.** If the complaint has been satisfactorily resolved, the client and the complaints officer sign the letter.

#### Confidentiality and no handling fee

**13.** The complaints officer and the attorney who the complaint relates to maintain confidentiality while dealing with the complaint.

**14.** The client does not owe any fee for the handling of the complaint.

#### Duties

**15.** The complaints officer is responsible for the timely resolution of the complaint.

**16.** The complaints officer keeps the client informed of the handling of the complaint.

**17.** The complaints officer keeps the complaint file up to date.

#### Complaints record

**18.** The complaints officer files the complaint, specifying the subject matter.

**19.** A complaint can be divided into several subject matters.

**20.** The complaints officer periodically reports on how the complaints have been handled and makes recommendations for preventing new complaints and improving procedures.