

LaRorsch hecht grote waarde aan jouw tevredenheid. LaRorsch spant zich dan ook in om de opdracht met zorg uit te voeren.

Heb je een klacht? Meld dit zo snel mogelijk aan LaRorsch. Doe dat schriftelijk en zo duidelijk en gedetailleerd mogelijk. Dan kan LaRorsch je het beste helpen.

LaRorsch reageert op klachten conform onderstaande Klachtenregeling, te vinden op de website www.larorsch.com.

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

Begripsbepalingen

01. Cliënt is de persoon die aan LaRorsch een opdracht verleent, hierna aangeduid met "je", "jij" of "jou".

02. 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.

03. Klager ben jij of jouw vertegenwoordiger indien je een klacht kenbaar maakt.

04. Klachtenfunctionaris is Vivien Rorsch, de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Toepasselijkheid

05. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen jou en LaRorsch.

Doelstellingen

- 06.** Deze Klachtenregeling heeft tot doel:
- het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
 - het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
 - behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
 - personen verbonden met LaRorsch te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
 - verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Informatie bij aanvang dienstverlening

07. Deze Klachtenregeling is te vinden op 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.

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

Interne klachtprocedure

09. Heb je een klacht? Laat het zo snel mogelijk schriftelijk weten en omschrijf de klacht zo duidelijk en gedetailleerd mogelijk. Dan kan LaRorsch je het beste helpen.

10. De klachtenfunctionaris tracht samen met jou tot een oplossing te komen.

11. 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.

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

13. 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

14. De klachtenfunctionaris neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

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

Verantwoordelijkheden

16. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

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

18. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Klachtregistratie

19. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

20. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

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