

Kantoorklachtenregeling LBAA

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaten 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; en
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.

Artikel 2 Toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen LBAA en de cliënt. De aan dit kantoor verbonden advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

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

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening. De klachtenregeling is beschikbaar op www.lbbaa.nl en wordt op verzoek toegezonden.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht behandeld door mr. K.A.M. van Kampen, te bereiken via karelijne@vankampenadvocatuur.nl en 06-5757 4624. Deze advocaat:

- i Stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht;
- ii Probeert samen met de cliënt tot een oplossing te komen;
- iii 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;
- iv Stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
- v Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, informeert de cliënt de advocaat hierover;
- vi Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de cliënt besluiten deze voor te leggen aan de bevoegde rechter te Rotterdam.

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

De aan dit kantoor verbonden advocaat neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

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

Artikel 7 Verantwoordelijkheden

De aan dit kantoor verbonden advocaat:

- is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht;
- houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht; en
- houdt het klachtdossier bij waarin de klacht met klachtonderwerp wordt geregistreerd.

LBAA is gevestigd te Rotterdam en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nr. 84830611.