

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.

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. Klacht is iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening, de hoogte van de declaratie, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;

02. Klager is de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;

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

Toepasselijkheid

04. 1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen LaRorsch en de cliënt. 2. Klachten van een schuldenaar over LaRorsch als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 4, tweede lid, onderdeel b, en artikel 13, vijfde lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening. 3. Iedere advocaat van LaRorsch draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

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. voorzien in een wettelijke plicht, behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers 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. 1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht of de schuldenaar jegens advocaten bij het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening. 2. LaRorsch heeft in correspondentie tussen advocaat – cliënt of advocaat – schuldenaar opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

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

Interne klachtprocedure

08. 1. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar Robbert Tan, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. 2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht. 3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris. 4. 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. 5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. 6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

09. 1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht. 2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht

Verantwoordelijkheden

10. 1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht. 2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing. 3.

De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht. 4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

Klachtregistratie

18. 1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp. 2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld. 3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures. 4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.