

Klachtenregeling LWS.Legal

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgever jegens Lilian Welling-Steffens 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;
- klager: de opdrachtgever of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: Lilian Welling-Steffens

Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen LWS.Legal en de opdrachtgever.
2. Lilian Welling-Steffens draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3: Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling 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. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op www.lws.legal/klachtenregeling. Ik wijs de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat LWS.Legal een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. In de algemene voorwaarden van LWS.Legal staat dat een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd aan de rechtbank Amsterdam.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Indien een opdrachtgever mij benadert met een klacht, dan stel ik de opdrachtgever in de gelegenheid de klacht toe te lichten.
2. Samen met de opdrachtgever probeer ik de klacht op te lossen.
3. Als klachtenfunctionaris (a) handel ik de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of (b) bericht ik de klager dat ik de afwijk van deze termijn,

waarom ik afwijk van deze termijn en binnen welke termijn ik de klacht wel afhandel.

4. Als klachtenfunctionaris bericht ik de klager schriftelijk of de klacht gegrond is of niet en benoem ik eventuele aanbevelingen.
5. Is de klacht naar tevredenheid afgehandeld? Dan tekenen de klager en ik, als klachtenfunctionaris, het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. Bij het behandelen van klachten neem ik geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 Verantwoordelijkheden

1. Als klachtenfunctionaris ben ik verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Als klachtenfunctionaris houd ik de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. Als klachtenfunctionaris houd ik het klachtdossier bij.

Artikel 8 Klachtregistratie

1. Als klachtenfunctionaris registreer ik de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld in het klachtdossier.
3. Als klachtenfunctionaris doe ik aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
