

Kantoorklachtenregeling Lindenberg Advocaten B.V.

Lindenberg Advocaten zal er alles aan doen om haar cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen, dat de cliënte niet tevreden is. Voor dat geval heb ik een interne klachtenprocedure ingesteld.

Doelstelling van de klachtenregeling is het vastleggen van een procedure om op de klachten van cliënten binnen een zo kort mogelijke termijn op een constructieve wijze te reageren. Daarbij dient de klachtenregeling tot behoud en verbetering van bestaande relaties en tot verbetering van de kwaliteit van mijn dienstverlening.

Interne klachtenbehandeling

Een klacht over een bepaald aspect van de dienstverlening van de advocaat wordt schriftelijk ingediend bij Mr. H.P. van Berkum, de klachtenfunctionaris.

Mr. H.P. van Berkum

Postbus 82244

2508 EE Den Haag

T: 070-2042437

E: harm@vanberkum.online

W: www.vanberkum.online

De klachtenfunctionaris registreert de bij haar binnengekomen klacht en coördineert vervolgens de klachtenbehandeling. Zij classificeert tevens de klacht. De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding.

De klachtenfunctionaris zendt de klager een ontvangstbevestiging met informatie over de klachtenprocedure.

De klachtenfunctionaris reageert zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen 14 dagen na verzending van de ontvangstbevestiging schriftelijk op de klacht. Deze termijn kan eventueel met 14 dagen verlengd worden.

Indien de klager tevreden is over de afhandeling van de klacht, bevestigt de klachtenfunctionaris de afhandeling en registreert zij deze.

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, dient de klager dit schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken bij de klachtenfunctionaris. Zij reageert na verder onderzoek en bestudering van het dossier binnen vier weken.

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, zal de klachtenfunctionaris de klager erop wijzen dat deze de klacht kan voorleggen aan de Deken.