



Kantoorklachtenregeling - LEV Letselschade

Artikel 1: toepassingsbereik

1.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen LEV Letselschade (kvk: 87021617) en haar cliënten.

1.2 Bij LEV Letselschade is een advocaat werkzaam (Anouk Bootsma).

Artikel 2: doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten (of diens vertegenwoordiger) binnen een redelijke termijn en 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;
- d. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 3: informatie bij aanvang dienstverlening

3.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. Elke cliënt wordt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop gewezen dat LEV Letselschade een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

3.2 LEV Letselschade heeft via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht, die na behandeling niet is opgelost, kan worden voorgelegd ter verkrijging van een uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

3.3 Klachten die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank, tenzij de klacht een strikt tuchtrechtelijke strekking heeft: in dat geval is de klachtenregeling van de Orde van Advocaten toepasselijk.

Artikel 4: interne klachtprocedure

4.1 Als een cliënt een klacht uit, dan wordt de klacht doorgeleid naar Margot de Wit-Jansen van DM Letselschade.

4.2 Margot de Wit-Jansen neemt contact op met cliënt en doet haar uiterste best om de klacht naar tevredenheid van de cliënt af te handelen.

4.3 Margot de Wit-Jansen streeft ernaar om een klacht binnen vier weken na ontvangst af te handelen. Als dit niet lukt dan wordt de cliënt hierover geïnformeerd en wordt samen met de cliënt een nieuwe termijn vastgesteld.

4.4 Margot de Wit-Jansen stelt de cliënt schriftelijk op de hoogte van de beoordeling en afhandeling van de klacht. Alle communicatie over een klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld.

Artikel 5: kosteloze klachtenbehandeling

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

Artikel 6: klachtdossier

Margot de Wit-Jansen houdt het klachtdossier bij en formuleert aanbevelingen.

