

CORINNE LEMKES

MEDIATION | ADVOCATUUR

Klachtenregeling

1. Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. een klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgever jegens Corinne Lemkes Mediation | Advocatuur 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
- b. klager: de opdrachtgever die een klacht kenbaar maakt
- c. klachtenfunctionaris: de persoon die is belast met de afhandeling van de klacht

2. Toepassingsbereik

- a. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Corinne Lemkes Mediation | Advocatuur en de opdrachtgever.
- b. Corinne Lemkes Mediation | Advocatuur draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

3. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van opdrachtgevers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van opdrachtgevers vast te stellen
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling
- d. Corinne Lemkes Mediation | Advocatuur te trainen in klantgericht reageren op klachten
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

- a. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van Corinne Lemkes Mediation | Advocatuur. Zij wijst de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat zij een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- b. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan rechtbank, nadat klager en Corinne Lemkes Mediation | Advocatuur eerst een serieuze inspanning hebben verricht een oplossing te bereiken via mediation.

5. Interne klachtprocedure

- a. Indien een opdrachtgever Corinne Lemkes Mediation | Advocatuur benadert met een klacht, dan zal Corinne Lemkes optreden als klachtenfunctionaris.
- b. Aangezien zij eigenaar en de enige medewerker is van het kantoor, kan zij besluiten een andere functionaris buiten het kantoor te vragen deze rol op zich te nemen. De klager krijgt de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- c. De klachtenfunctionaris tracht samen met de klager tot een oplossing te komen en 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.
- d. De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- e. Ook indien de klacht alsnog tot tevredenheid van de klager wordt opgelost, worden de met de klager gemaakte afspraken nauwkeurig en schriftelijk vastgelegd.

6. Verantwoordelijkheden

- a. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- b. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- c. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- d. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

7. Klachtregistratie

- a. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- b. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

8. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- a. De klachtenfunctionaris neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- b. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.