

## **Klachtenopvang Lussenburg Advocatenkantoor**

Lussenburg Advocatenkantoor hecht grote waarde aan de tevredenheid van de cliënten. Het kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van de dienstverlening. Hieronder staat beschreven wat u dan kunt doen.

Wanneer u ontevreden bent over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of over de hoogte van de declaratie verzoek ik u, uw bezwaren eerst aan mij voor te leggen. Het kantoor behandelt een klacht volgens een procedure, die staat beschreven in de kantoorklachtenregeling. U kunt de kantoorklachtenregeling vinden op de website.

Ik zal in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zal ik altijd schriftelijk aan u bevestigen. Binnen vier weken kunt u mijn schriftelijke reactie op uw klacht tegemoetzien. Mocht ik onverhoopt van deze termijn af moeten wijken, dan zal ik u daarvan tijdig op de hoogte stellen, met vermelding van de reden en de termijn waarbinnen u een reactie van me kunt verwachten.

Indien u een klacht heeft en mij dat laat weten, waardeer ik dat zeer. U kunt ervan verzekerd zijn dat ik alle gegronde klachten meeneem in de evaluatie van het kantoor en mijn uiterste best zal doen om een eventuele herhaling te voorkomen.