

Kantoorklachtenregeling

Advocatenkantoor FixedLegal is de eenmanszaak naar Nederlands recht, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 74384627 ("FixedLegal"). FixedLegal streeft naar hoogwaardige dienstverlening en tevreden opdrachtgevers. Indien u onverhoopt ontevreden bent over de dienstverlening van FixedLegal vragen wij u om uw klacht aan FixedLegal kenbaar te maken. FixedLegal zal uw klacht dan afhandelen conform deze kantoorklachtenregeling.

Begripsbepalingen

1. In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:
 - klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgever jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de factuur, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
 - klager: de opdrachtgever of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
 - klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Toepassingsbereik

2. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen FixedLegal en de opdrachtgever. Iedere advocaat van FixedLegal draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

Doelstellingen

3. 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. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
 - e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Informatie bij aanvang van de dienstverlening

4. Deze kantoorklachtenregeling is gepubliceerd op www.fixedlegal.nl en in de Algemene Voorwaarden van FixedLegal is deze kantoorklachtenregeling genoemd. De opdrachtgever is er voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht van het bestaan en het van toepassing zijn van deze kantoorklachtenregeling op de

hoogte gebracht. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Middelburg.

Interne klachtprocedure

5. Indien een opdrachtgever FixedLegal benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de heer mr. T.G.M. Houben, advocaat bij Houben De Bruijn Advocaten, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de opdrachtgever tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris 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. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

6. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Verantwoordelijkheden

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

Klachtregistratie

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