

KANTOORKLACHTENREGELING FIRST LEGAL B.V.

Heeft u een klacht over onze dienstverlening? Maak het ons kenbaar en wij gaan met u in gesprek. Deze kantoorklachtenregeling heeft als oogmerk een transparante en correcte wijze van behandeling van uw klacht. De regeling is opgesteld in overeenstemming met artikel 6.28 van de Verordening op de Advocatuur.

Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- Kantoor: First Legal B.V. te Rotterdam.
- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt 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 declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.
- Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.
- Klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen het kantoor en de cliënt. De behandeling van een klacht vindt plaats conform de kantoorklachtenregeling door de klachtenfunctionaris.

Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn 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 klachtbehandeling.
- d. Medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten.
- e. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Interne klachtenprocedure

Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris 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 cliënt 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, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost kunnen desgewenst voorgelegd worden aan de bevoegde rechter.

Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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.

Klachtenfunctionaris en contactgegevens

Klachtenfunctionaris ingevolge deze kantoorklachtenregeling is (advocaat) de heer mr. R. Horstman. Een klacht kan rechtstreeks bij hem worden aangemeld via robinhorstman@first-legal.nl.