

Klachtenregeling Flip Legal Insurance & Trade

1. Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *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.

2. Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Flip Legal Insurance & Trade en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Flip Legal Insurance & Trade draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

3. 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 klachtenbehandeling;
- d. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt via www.fliplegal.nl. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Flip Legal Insurance & Trade 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 bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank.

5. Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt Flip Legal Insurance & Trade benadert met een klacht, dan zal mr. P.J.P. van Huizen de klacht zo snel mogelijk in behandeling nemen.
2. Voor zover dat nog niet is gebeurd, stelt mr. P.J.P. van Huizen de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Mr. P.J.P. van Huizen en de klager zullen trachten samen tot een oplossing te komen

4. Mr. P.J.P. van Huizen handelt de klacht af binnen één maand 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.

5. Mr. P.J.P. van Huizen stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en Mr. P.J.P. van Huizen het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

7. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kan een tuchtrechtelijke klacht naar de Deken van het arrondissement Rotterdam worden gestuurd en een klacht over een declaratie naar de bevoegde rechtbank. Mr. P.J.P. van Huizen zal deze andere wijzen van geschilbeslechting met klager bespreken.

6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. Mr. P.J.P. van Huizen en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

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

7. Klachtregistratie

1. Mr. P.J.P. van Huizen registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

3. Jaarlijks worden klachtdossiers geanalyseerd en onderzocht hoe de dienstverlening kan worden verbeterd.