

KANTOORKLACHTENREGELING VAN FLEXIEBEL

1. Definities

- 1.1. In deze Klachtenregeling hebben de met een hoofdletter aangeduide definities de navolgende betekenis:

Advocaat:	mr. drs. T.L. (Thomas) Wildenbeest.
Advocatenwet:	de wet van 23 juni 1952, houdende instelling van de Nederlandse orde van advocaten alsmede regelen betreffende orde en discipline voor de advocaten en procureurs.
Cliënt:	de (rechts)persoon met wie FlexIEbel een overeenkomst van opdracht heeft voor het verlenen van juridische diensten.
FlexIEbel:	de besloten vennootschap FlexIEbel B.V., gevestigd in Arnhem en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 72681373.
Klacht:	iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de Cliënt jegens FlexIEbel 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 en klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.
Klachtenfunctionaris:	mr. M.J. (Mark) Turksema.
Klachtenregeling:	deze kantoorklachtenregeling van FlexIEbel.
Klager:	de Cliënt of diens vertegenwoordiger die een Klacht kenbaar maakt.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen FlexIEbel en de Cliënt.
- 2.2. Klachten van een schuldenaar over FlexIEbel als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze Klachtenregeling, als bedoeld in artikel 4, tweede lid, onderdeel b, en artikel 13, vijfde lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.
- 2.3. FlexIEbel draagt zorg voor klachtafhandeling conform de Klachtenregeling.

3. Doelstellingen

- 3.1. Deze Klachtenregeling heeft tot doel:
- 3.1.1. het vastleggen van een procedure om Klachten van Cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;

- 3.1.2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van Klachten van Klagers vast te stellen;
- 3.1.3. voorzien in een wettelijke plicht, behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- 3.1.4. de Advocaat te trainen in cliëntgericht reageren op klachten; en
- 3.1.5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

- 4.1. Deze Klachtenregeling is openbaar gemaakt. De Advocaat wijst de Cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat FlexIEbel een Klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 4.2. FlexIEbel heeft in de overeenkomst van opdracht 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.
- 4.3. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank Gelderland, locatie Arnhem.

5. Interne klachtprocedure

- 5.1. Indien de Cliënt FlexIEbel benadert met een Klacht, dan wordt de Klacht doorgeleid naar de Klachtenfunctionaris.
- 5.2. De Klachtenfunctionaris stelt de Klager en de Advocaat in de gelegenheid een toelichting te geven op de Klacht.
- 5.3. De Advocaat tracht samen met de Cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de Klachtenfunctionaris.
- 5.4. De Klachtenfunctionaris handelt de Klacht af binnen vier (4) 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.
- 5.5. De Klachtenfunctionaris stelt de Klager en de Advocaat schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 5.6. Indien de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de Klager, de Advocaat en de Klachtenfunctionaris het oordeel over de gegrondheid van de Klacht.

6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- 6.1. De Klachtenfunctionaris en de Advocaat nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2. De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.

7. Verantwoordelijkheden

- 7.1. De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de Klacht
- 7.2. De Advocaat houdt de Klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact met de Klager en een mogelijke oplossing.
- 7.3. De Klachtenfunctionaris houdt de Klager op de hoogte over de afhandeling van de Klacht.
- 7.4. De Klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

8. Klachtregistratie

- 8.1. De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 8.2. Een Klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
