

klachtenregeling FISAL IP Law

1. 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 (zoals gedefinieerd in de algemene voorwaarden FISAL IP Law) of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
 - klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.
2. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Van Velsen (zoals gedefinieerd in de algemene voorwaarden FISAL IP Law), hierna ook: het kantoor, en de cliënt. Het kantoor draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.
3. Deze klachtenregeling heeft tot doel:
 - a. het vastleggen van een procedure om klacht(en) van cliënt(en) binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
 - b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klacht(en) van cliënt(en) 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. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt door publicatie op de website van het kantoor. De algemene voorwaarden worden naast de klachtenregeling op de website gepubliceerd. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank Rotterdam.
5. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr F.J. van Velsen (advocaat te Haarlem), die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. In geval van een tegenstrijdig belang draagt het kantoor zorg voor een andere klachtenfunctionaris.
6. De klachtenfunctionaris stelt Van Velsen in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en Van Velsen in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
7. Van Velsen tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
8. 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.
9. De klachtenfunctionaris stelt de klager en Van Velsen schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de klacht.
10. De klachtenfunctionaris en Van Velsen nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht omtrent al hetgeen de klacht betreft.
11. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

12. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht; houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht; en houdt een klachtdossier bij.
13. Zowel de klachtenfunctionaris als het kantoor houden een registratie bij van enige kalenderperiode binnengekomen klachten, met daarbij het klachtonderwerp.
14. Eenmaal per jaar analyseert de klachtenfunctionaris de klachten. Indien nodig doet de klachtenfunctionaris voorstellen aan het kantoor om de dienstverlening te verbeteren.