kantoorklachtenregeling

Wij streven er voortdurend naar onze dienstverlening te verbeteren. Indien u onverhoopt ontevreden bent over de verleende dienstverlening of een aan u verzonden declaratie, dan vernemen wij dat graag van u. Eventuele klachten kunt u schriftelijk aan ons kenbaar maken per e-mail (amsterdaminfo@fragomen.com) of per post (Fragomen Global LLP t.a.v. Klachtenfunctionaris, Gustav Mahlerplein 2 te (1082 MA) Amsterdam, Nederland). Wij streven ernaar uw klacht op constructieve wijze en overeenkomstig deze Kantoorklachtenregeling te behandelen en binnen een redelijke termijn op te lossen.

1. Definities

In deze Kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

**Advocaat(en)** de aan Fragomen LLP verbonden advocaat(en) dan wel de persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van de betreffende advocaat(en);

**Cliënte(n)** afnemer(s), zijnde een natuurlijk persoon, dan wel (privaatrechtelijk of publiekrechtelijke) rechtspersoon, al dan niet vertegenwoordigd, van de diensten van Fragomen LLP;

**Kantoorklachtenregeling** onderhavige regeling waarin de klachtenprocedure van Fragomen LLP in lijn met artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur staat beschreven;

**Klacht(en)** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens Cliënte 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; en

**Klachtenfunctionaris** de Advocaat die is belast met de afhandeling van de Klacht.

1. Toepassingsbereik
2. Deze Kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Cliënte en Fragomen LLP, uitgevoerd door één of meer Advocaten.
3. Doelstelling
4. Deze Kantoorklachtenregeling heeft tot doel:
	* + - 1. een procedure vast te leggen om Klachten binnen een redelijke termijn en op een constructieve wijze af te handelen;
				2. een procedure vast te leggen om de oorzaken van Klachten vast te stellen;
				3. bestaande relaties te behouden en te verbeteren door middel van goede klachtenbehandeling; en
				4. de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.
5. Informatie bij aanvang dienstverlening
6. Deze Kantoorklachtenregeling is gepubliceerd op <https://www.fragomen.com/about/offices/amsterdam>.
7. Indien een Klacht na behandeling onverhoopt niet of niet naar tevredenheid is opgelost, kan de Klacht door Cliënte worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Amsterdam, Nederland. Deze algemene voorwaarden zijn te raadplegen via <https://www.fragomen.com/about/offices/amsterdam>.
8. Indienen van een Klacht
9. Cliënte dient de Klacht schriftelijk in bij Fragomen LLP ter attentie van de Klachtenfunctionaris, waarbij de Cliënte tenminste vermelding maakt van de naam en adresgegevens van Cliënte en de Advocaat tegen wie de Klacht is gericht, of de Advocaat die verantwoordelijk is voor de personen tegen wie de Klacht is gericht, en de inhoud van de Klacht.
10. Cliënte dient de Klacht in binnen drie maanden na het moment waarop de Cliënte kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten van de Advocaat dat tot de Klacht aanleiding geeft.
11. Voor iedere ontvangen Klacht zal door Fragomen LLP een Advocaat of Partner, niet zijnde de Advocaat tegen wie de Klacht is gericht, als Klachtenfunctionaris worden aangewezen. De Klacht zal vervolgens aan deze Klachtenfunctionaris worden doorgeleid.
12. Behandeling van een Klacht
13. De Klachtenfunctionaris stelt de Advocaat tegen wie de Klacht is gericht, of de Advocaat die verantwoordelijk is voor de personen tegen wie de Klacht is gericht, zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis van de ingediende Klacht en stelt de desbetreffende Advocaat in de gelegenheid daarop schriftelijk reageren.
14. De Klachtenfunctionaris wint de informatie in die benodigd is voor een behoorlijke, onpartijdige behandeling en beoordeling van de Klacht. De Klachtenfunctionaris stelt Cliënte en de Advocaat in de gelegenheid om een (nadere) toelichting te geven en kan om aanvullende informatie vragen.
15. De Advocaat over wie is geklaagd of die verantwoordelijk is voor de personen over wie is geklaagd, tracht samen met Cliënte tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de Klachtenfunctionaris. De betrokken Advocaat houdt de Klachtenfunctionaris op de hoogte van eventueel contact met Cliënte en een mogelijke oplossing.
16. De Klachtenfunctionaris houdt Cliënte op de hoogte over de afhandeling van de Klacht.
17. De Klachtenfunctionaris laat beide partijen schriftelijk zijn beslissing op de Klacht weten. De Klachtenfunctionaris kan daarbij aanbevelingen doen.
18. Termijn
19. De Klachtenfunctionaris streeft ernaar de Klacht binnen een maand na ontvangst van de complete Klacht naar tevredenheid van Cliënte af te handelen. Ingeval van deze termijn wordt afgeweken, laat de Klachtenfunctionaris dit met opgave van redenen aan partijen weten. De Klachtenfunctionaris vermeldt daarbij de nieuwe termijn waarbinnen hij de Klacht zal beoordelen.
20. De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de Klacht.
21. Geheimhouding en kosteloze behandeling
22. De Klachtenfunctionaris en de Advocaat over wie is geklaagd of die verantwoordelijk is voor de personen over wie is geklaagd, nemen bij de klachtenbehandeling geheimhouding in acht.
23. Cliënte is geen vergoeding aan Fragomen LLP verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht overeenkomstig deze Kantoorklachtenregeling. Iedere partij draagt zijn/haar eigen kosten.
24. Klachtregistratie
25. De Klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat alle Klachten intern worden geregistreerd, inclusief het onderwerp van de Klacht.
26. De Klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.
27. Teneinde de dienstverlenging aan onze Cliënten verder te verbeteren, soortgelijke klachten te voorkomen en onze procedures te verbeteren, kunnen de wijze van afhandeling van ingediende Klachten en de door Klachtenfunctionarissen gedane aanbevelingen periodiek binnen Fragomen LLP worden besproken.