

Klachtenregeling Nexxtgen Legal – versie 1 juni 2025

1. Algemene informatie

Wij vinden het belangrijk dat jij je gehoord voelt en dat we samen leren van feedback. Deze klachtenregeling is er dus om je te helpen als er iets niet naar wens verloopt.

2. Toepassingsgebied

Deze klachtenregeling geldt voor iedere opdracht die we voor jou uitvoeren. Deze geldt dus voor iedere medewerker van Nexxtgen Legal die betrokken is bij jouw opdracht.

3. Informatie bij aanvang van de dienstverlening

Wanneer je met Nexxtgen Legal gaat samenwerken, wordt je geïnformeerd over deze klachtenregeling. Je vindt de regeling ook altijd op onze website, zodat je precies weet hoe je ons kunt benaderen als er iets niet naar wens verloopt.

4. Wie kunnen er een klacht indienen?

In principe kan iedere partij (jij, jouw gemachtigde of een andere belanghebbende) waar wij tijdens onze werkzaamheden mee te maken hebben een klacht indienen. Bijvoorbeeld als er ontevredenheid is over de dienstverlening, de werkwijze, de facturatie, de communicatie van Nexxtgen Legal of andere zaken.

5. Hoe dien je een klacht in?

Als je een klacht hebt, kun je een mail sturen naar Laura Smit, de Klachtfunctionaris van Nexxtgen Legal. Dat kan via het e-mailadres: laura@nexxtgenlegal.nl. Vermeld daarbij:

- je naam en contactgegevens;
- de naam van de medewerker of advocaat waar het om gaat;
- een duidelijke omschrijving van wat er is gebeurd;
- indien van toepassing: het dossiernummer en/of de dossiernaam;
- de datum van indiening en jouw handtekening.

Laura zal jouw klacht dan in behandeling nemen. Wij vragen je vriendelijk om je klacht binnen drie maanden in te dienen nadat je het probleem hebt opgemerkt.

6. Wat gebeurt er als wij jouw klacht ontvangen?

Zodra we jouw klacht ontvangen, sturen we je een bevestiging. Onze Klachtfunctionaris neemt vervolgens contact met je op en informeert ook de betrokken medewerker, zodat we een volledig beeld krijgen van de situatie.

7. Hoe pakken we de Klacht aan?

We streven ernaar om jouw klacht binnen een maand na ontvangst te behandelen. Mocht dit langer duren, dan laten we je dat weten en geven we je een nieuwe termijn. Uiteindelijk ontvang je van ons een schriftelijke reactie met onze bevindingen en, indien nodig, aanbevelingen om het probleem op te lossen.

8. Hoe gaan we om met jouw gegevens?

Wij behandelen jouw klacht met de grootst mogelijke zorg. Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld en de behandeling van je klacht is altijd kosteloos voor jou.

9. Registratie en evaluatie

Alle klachten worden in ons systeem geregistreerd. We bespreken ze regelmatig, zodat we leren van jouw feedback en onze dienstverlening continu kunnen blijven verbeteren. Daarmee kunnen we onze kwaliteit van dienstverlening hoog houden en op goede manier blijven samenwerken.

10. Wat als je het niet eens bent met onze oplossing?

Als je na onze reactie nog steeds niet tevreden bent, kun je aangeven dat je de zaak verder wilt laten behandelen. In dat geval kun je jouw klacht voorleggen aan de bevoegde rechter in Rotterdam. De kosten die jij maakt om de zaak door de rechter te laten behandelen, kom voor jouw rekening.

11. Overige zaken

Wanneer dat wenselijk is, hebben we de mogelijkheid om deze klachtenregeling tussentijds te wijzigen. De versie die op de website is gepubliceerd, is steeds de laatst geldende versie.

Heb je nog vragen of wil je meer weten? Neem dan gerust contact met ons op. Samen werken we aan een nog betere dienstverlening.

