

Klachtenregeling Nexxtgen Legal – versie 1 juni 2025

1. Algemene informatie

Nexxtgen Legal vindt het belangrijk dat jij je gehoord voelt en om te 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 Nexxtgen Legal voor jou uitvoeren.

3. Informatie bij aanvang van de dienstverlening

Wanneer je met Nexxtgen Legal gaat samenwerken, word je geïnformeerd over deze klachtenregeling. Je vindt de regeling ook altijd op de website, zodat je precies weet hoe je Nexxtgen Legal 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 Nexxtgen Legal tijdens de uitvoering van jouw werkzaamheden mee te maken heeft 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 Marcel Smit, de Klachtfunctionaris van Nexxtgen Legal. Dat kan via het e-mailadres: smit@centrumadvocaten.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.

De Klachtfunctionaris zal jouw klacht dan in behandeling nemen. Het is belangrijk om jouw klacht binnen drie maanden in te dienen nadat je het probleem hebt opgemerkt.

6. Wat gebeurt er als jouw klacht is ontvangen?

Zodra jouw klacht is ontvangen, krijg je een bevestiging. De Klachtfunctionaris neemt vervolgens contact met je op en informeert ook de betrokken medewerker, zodat er een volledig beeld ontstaat van de situatie.

7. Hoe wordt de klacht aangepakt?

De Klachtfunctionaris streeft ernaar om jouw klacht binnen een maand na ontvangst te behandelen. Mocht dit langer duren, dan word je daarover geïnformeerd en krijg je een nieuwe termijn. Uiteindelijk ontvang je van de Klachtfunctionaris een schriftelijke reactie met de bevindingen en, indien nodig, aanbevelingen om het probleem op te lossen.

8. Hoe wordt er met jouw gegevens omgegaan?

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

9. Registratie en evaluatie

Alle klachten worden geregistreerd. Deze worden regelmatig besproken, zodat Nexxtgen Legal kan blijven leren van jouw feedback en haar dienstverlening continu kan blijven verbeteren. Daarmee wordt de kwaliteit van dienstverlening hoog gehouden en kan er op goede manier worden samengewerkt.

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

Als je na de reactie van de Klachtfunctionaris 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, heeft Nexxtgen Legal 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 op. Samen met jou werkt Nexxtgen Legal aan een nog betere dienstverlening.

