

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat / advocaten 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
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht

Artikel 2 Toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Silverline Legal BV en de cliënt. Alle klachten dienen te worden afgehandeld conform deze regeling.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van klagers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen en om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling en verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt via de website van Silverline Legal BV. Hier wordt in de disclaimer bij iedere email van Silverline Legal BV, waaronder de opdrachtbevestiging, op gewezen.

Artikel 5 Klachtprocedure

Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht in eerste instantie behandeld door de interne klachtenfunctionaris.

- De interne klachtenfunctionaris is mr. S.C. Verlinden (sebastiaan@silverlinelegal.nl).
- Als de klacht de dienstverlening van mr. S.C. Verlinden betreft, en de klacht kan niet naar tevredenheid met mr. S.C. Verlinden worden opgelost, zal de klacht verder worden behandeld door de externe klachtenfunctionaris.

- Als de klacht de dienstverlening van een andere medewerker / advocaat van Silverline Legal BV betreft, en de klacht kan niet naar tevredenheid worden opgelost, zal de klacht verder worden behandeld door de externe klachtenfunctionaris.
- De externe klachtenfunctionaris is mr. V. Baran, van het kantoor Baran Advocatuur (info@baran-advocatuur.nl);
- De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen; al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 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.
- De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- Een klacht die na interne/externe behandeling niet is opgelost, kan worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris en de degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 Verantwoordelijkheden

De klachtenfunctionaris:

- is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht;
- houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht;
- houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 Klachtregistratie

- De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- Wanneer er geregistreerde klachten zijn, brengt de klachtenfunctionaris periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.