

KLACHTENREGELING ZILVER ADVOCATEN

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

klacht

elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

klager

de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

klachtenprocedure

de op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

klachtenregeling

dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

klachtenfunctionaris

de persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

klachtenregistratieformulier

een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

2. DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen.
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
4. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten.
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. INFORMEREN VAN DE CLIËNT

In de algemene voorwaarden van dit kantoor is melding gemaakt van het bestaan van een interne klachtenregeling. Indien een cliënt melding maakt van een klacht met betrekking tot de dienstverlening, wijst de advocaat er op dat het kantoor een klachtenregeling kent en stelt de cliënt op verzoek een afschrift van deze regeling ter hand.

4. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor

COMPLAINTS POLICY OF ZILVER ADVOCATEN

1. DEFINITIONS

complaint

any claim that can reasonably be regarded as such, made orally or in writing, with regard to the services provided by the lawyer, made known by or on behalf of the client.

complainant

the client or his representative who issues a complaint.

complaints procedure

the procedure used at the office for handling complaints.

complaints policy

this document, being the written representation of the complaints procedure used at the office.

complaints officer

the person, not being the lawyer against whom the complaint is directed, to whom the handling of the complaint has been transferred.

complaints registration form

an internal form to implement the procedure laid down in the complaints procedure.

2. OBJECTIVES

The objectives of the complaints policy are

1. to establish a procedure to deal with complaints from clients within a reasonable term in a constructive way.
2. Establishing a procedure to determine the causes of customer complaints.
3. maintaining and improving existing relationships through good complaints handling.
4. train employees to respond to complaints in a client-oriented way.
5. improvement of the quality of the services with the help of complaints handling and complaints analysis.

3. INFORMING THE CLIENT

The general terms and conditions of this office mention the existence of an internal complaints procedure. If a client reports a complaint with regard to the service, the lawyer points out that the office has a complaints procedure and will provide the client with a copy of this regulation upon request.

4. THE INTERNAL COMPLAINTS PROCEDURE

1. When a client approaches the office in any way with a

- benadert met een klacht dan dient de betrokken advocaat daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
 3. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
 4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
 5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.

5. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
3. De klacht wordt geclassificeerd
 - naar wijze van indiening als
 - A. mondeling
 - B. schriftelijk
 - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat
 - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

7. INTERN BESPREKEN

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken.
2. Eventuele maatregelen ter verbetering van de dienstverlening en ter voorkoming van nieuwe klachten

- complaint, the lawyer concerned must be informed.
2. The lawyer involved tries to find a solution together with the client, with or without consulting the complaints officer.
 3. The lawyer concerned or the complaints officer shall ensure that the complaint is handled properly with due observance of the present complaints procedure.
 4. Confidentiality must be guaranteed under all circumstances.
 5. The decision on the complaint will be communicated to the client.

5. REGISTRATION AND CLASSIFICATION OF THE COMPLAINT

1. All complaints are registered according to the complaints registration form.
2. The complaints officer registers and classifies the complaint.
3. The complaint is classified
 - by way of submission as
 - A. orally
 - B. in writing
 - according to the nature of the complaint according to the categories below
 - I. complaints about the method of / treatment by the lawyer
 - II. complaints about legal-content aspects of the service
 - III. complaints about financial aspects of the service
 - IV. complaints about practice in general
4. A complaint can be divided into several classes.
5. If the complaint has been handled satisfactorily, the lawyer involved and the complaints officer will sign the complaints registration form.

6. RESPONSIBILITIES

1. The lawyer involved and then the complaints officer are responsible for the handling and settlement of the complaints.
2. The complaints officer is responsible for fully completing the complaints registration form.
3. The lawyer involved keeps the complaints officer informed of the further processing of the complaint.
4. The complaint must be handled by the office in writing within four weeks.
5. The complaints officer will respond to the complainant.
6. The complaints officer keeps a record of the complaint file.

7. INTERNAL DISCUSSION

1. Once a year, the complaints data are discussed at the office on the basis of an analysis.
2. Any measures to improve services and prevent new complaints are prepared and

worden voorbereid en gepland.

8. PREVENTIEVE ACTIE

1. Op grond van de jaarlijkse analyse zoals genoemd in artikel 8.1 beslist het kantoor over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de kantoorvergadering.

Deze klachtenregeling is gewijzigd op 28 december 2014. De maatschap Zilver Advocaten behoudt zich het recht voor deze regeling te wijzigen.

planned.

8. PREVENTIVE ACTION

1. On the basis of the annual analysis as referred to in article 8.1, the office decides on the preventive measures to be taken to improve the quality of the service.
2. The measures to be taken are presented together with the analysis in the office meeting.

This complaints procedure was amended on 28 December 2014. The partnership Zilver Advocaten reserves the right to change this regulation.