

Klachtenregeling ZeSAM Legal

ZeSAM Legal doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u niet tevreden zijn dan gaan wij graag het gesprek met u aan. Wij staan altijd open voor feedback om onze dienstverlening verder te optimaliseren.

Mocht u een officiële klacht willen indienen dan is dat mogelijk. In deze klachtenregeling leest u hoe u dat kunt doen, hoe wij uw klacht oppakken en hoe uw klacht wordt behandeld.

De klachtenregeling is een door de Nederlandse Orde van Advocaten voorgeschreven regeling met bijbehorend taalgebruik. Mocht u vragen hebben over de klachtenregeling dan staan wij u graag te woord.

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- Cliënt: natuurlijk persoon of rechtspersoon die op basis van een overeenkomst van opdracht gebruik maakt of heeft gemaakt van de dienstverlening van ZeSAM Legal.
- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de Cliënt 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.
- Klager: de Cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.
- Klachtenfunctionaris: de persoon die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen ZeSAM Legal als opdrachtgever en de Cliënt als opdrachtgever.
2. Iedere advocaat van ZeSAM Legal draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

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

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. De advocaat wijst de Cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert die openbaar is gemaakt op de website www.zesamlegal.nl en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Gelet op het bepaalde in artikel 10 van de algemene voorwaarden van ZeSAM Legal kan een Klacht die na behandeling op basis van artikel 5 van deze klachtenregeling niet is opgelost uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse burgerlijke rechter ter verkrijging van een bindende uitspraak.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een Cliënt het kantoor benadert met een Klacht, dan wordt de Klacht doorgeleid naar een (derde) persoon tegen wie geen klacht is gericht, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. 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.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de Cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. 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.

5. 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.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de Klacht.
2. De klachtenfunctionaris houdt de Klager op de hoogte over de afhandeling van de Klacht.

Artikel 8 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de ontvangen Klachten met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een Klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.