

SarisLaw Klachtenregeling

SarisLaw streeft er steeds naar om haar dienstverlening te verbeteren. Mocht u onverhoopt toch ontevreden zijn, dan verneemt SarisLaw dat graag van u. U kunt eventuele klachten kenbaar maken via info@sarislaw.com. SarisLaw streeft er naar om binnen een redelijke termijn overeenkomstig deze regeling uw klacht op constructieve wijze te behandelen.

1. Klacht

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder 'klacht': iedere schriftelijke uiting van ongenoegen kenbaar gemaakt via info@sarislaw.com door of namens een cliënt van SarisLaw jegens een advocaat over de totstandkoming of de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening op de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in [paragraaf 4](#) van de Advocatenwet.

2. Toepassingsbereik

Deze Klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen cliënt en SarisLaw, uitgevoerd door één of meer advocaten.

3. Doelstellingen

Deze Klachtenregeling heeft tot doel:

- a) Een procedure om klachten van cliënten van SarisLaw binnen een redelijke termijn en op een constructieve wijze af te handelen;
- b) Een procedure vast te leggen om de oorzaken van klachten vast te stellen;
- c) Bestaande relaties te behouden en te verbeteren door middel van goede klachtenbehandeling;
- d) De kwaliteit van de dienstverlening van SarisLaw te verbeteren.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

- 4.1. Deze Klachtenregeling is gepubliceerd op www.sarislaw.com.
- 4.2. Indien een klacht na behandeling onverhoopt niet is opgelost, kan de klacht worden voorgelegd aan de rechter die in de algemene voorwaarden van SarisLaw is aangewezen voor de beslechting van geschillen. Deze algemene voorwaarden zijn te raadplegen via www.sarislaw.com.

5. Interne klachtprocedure

- 5.1. Voor iedere ontvangen klacht zal door SarisLaw een advocaat, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, als klachtenfunctionaris worden aangewezen. De klacht zal aan deze klachtenfunctionaris worden doorgeleid.
- 5.2. De klachtenfunctionaris stelt tenminste de advocaat over wie is geklaagd – of de advocaat die verantwoordelijk is voor de personen over wie is geklaagd – in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en deze advocaat in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 5.3. De desbetreffende advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.4. De klachtenfunctionaris behandelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Ingeval van deze termijn wordt afgeweken, laat de klachtenfunctionaris dit met opgave van redenen aan de cliënt weten. De klachtenfunctionaris vermeldt daarbij een nieuwe termijn waarbinnen hij de klacht zal beoordelen.
- 5.5. De klachtenfunctionaris laat per brief aan de cliënt en de desbetreffende advocaat zijn oordeel over de klacht weten. De klachtenfunctionaris kan daarbij aanbevelingen doen.



6. Geheimhouding en kosteloze behandeling

- 6.1. De klachtenfunctionaris en de advocaat over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2. De cliënt is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

7. Verantwoordelijkheden

- 7.1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige behandeling van de klacht.
- 7.2. De advocaat over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van eventueel contact met de cliënt en een mogelijke oplossing.
- 7.3. De klachtfunctionaris houdt de cliënt op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- 7.4. De klachtfunctionaris houdt een klachtdossier bij.

8. Klachtregistratie

- 8.1. De klachtfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 8.2. Een kopie van de schriftelijke afhandeling van de klacht wordt een (1) jaar bewaard.

9. Overig

SarisLaw zal overeenkomstig deze Klachtenregeling handelen, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar haar oordeel niet in redelijke verhouding staat tot de met deze Klachtenregeling te dienen doelen.