Eversheds Sutherland – Klachtenregeling

Eversheds Sutherland probeert u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wanneer u niet tevreden bent over de dienstverlening of de declaratie, dan kunt u dit bespreken met uw behandelend advocaat. Het staat u ook vrij om schriftelijk een klacht voor te leggen. Deze klacht wordt behandeld volgens onderstaande regeling.

Artikel 1 Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris is de mevrouw T.Y. Adam – Van Straaten of als de Klacht gericht is tegen haar, de heer R. Van Gompel. In geval van afwezigheid, inhoudelijke betrokkenheid bij de dienstverlening waarover wordt geklaagd en/of andere gewichtige redenen, kan Eversheds Sutherland in het concrete geval een (andere) advocaat tot Klachtenfunctionaris benoemen.
2. De Klachtenfunctionaris mag zich bij de uitoefening van zijn taak door kantoorgenoten laten ondersteunen.
3. De Klachtenfunctionaris treedt met betrekking tot de Klacht niet op als arbiter en zijn oordeel en eventuele aanbevelingen zijn niet bindend voor de Betrokkenen.

Artikel 2 Indienen van een Klacht

1. De Klager dient de Klacht per post, e-mail fax of anderszins schriftelijk in bij de Klachtenfunctionaris of een behandelend advocaat. In het laatste geval zal de advocaat de Klacht doorzenden naar de Klachtenfunctionaris.
2. De Klacht is ondertekend en bevat tenminste de volgende informatie:
   a. de naam en adresgegevens van de Klager;
   b. de naam van de persoon of personen tegen wie de Klacht is gericht;
   c. een gemotiveerde beschrijving van de Klacht;
   d. zo mogelijk het dossier, dossiernummer of declaratienummer waarop de Klacht betrekking heeft;
   e. de datum van het indienen van de Klacht.
3. Bij het ontbreken van voornoemde informatie zal de Klager in de gelegenheid worden gesteld dit verzuim te herstellen.

Artikel 3 Behandeling van de Klacht

1. De Klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.
2. De Klachtenfunctionaris stelt degene(n) over wie is geklaagd in de gelegenheid op de Klacht te reageren.
3. De Klachtenfunctionaris kan elk van de Betrokkenen verzoeken om nadere informatie te verstrekken ten behoeve van een goede behandeling van de Klacht.
4. Alvorens een oordeel over de gegrondheid van de Klacht te geven, stelt de Klachtenfunctionaris de Betrokkenen in de gelegenheid hun standpunten toe te lichten. De toelichting kan mondeling of schriftelijk plaatsvinden, ter bepaling door de Klachtenfunctionaris.
5. De Klachtenfunctionaris stelt de Betrokkenen schriftelijk in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de Klacht. Dit oordeel is gemotiveerd en kan aanbevelingen bevatten. Ook kan de Klachtenfunctionaris initiatieven ontplooien om de Betrokkenen het geschil onderling te laten oplossen.
6. Indien een Klacht die overeenkomstig artikel 2.1 is ingediend niet binnen een maand na ontvangst daarvan wordt afgehandeld, meldt de Klachtenfunctionaris dit met redenen omkleed aan de Betrokkenen. De Klachtenfunctionaris vermeldt daarbij de termijn waarbinnen het oordeel over de gegrondheid van de Klacht zal worden gegeven.
7. De Klachtenfunctionaris houdt Eversheds Sutherland op de hoogte van het verloop en de uitkomst van de behandeling van de Klacht.

Artikel 4 Overigens

1. De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.
2. De Klachtenfunctionaris houdt voor interne doeleinden een overzicht bij van alle binnengekomen Klachten met daarbij het onderwerp van de Klacht.
3. Indien de Klacht na behandeling niet is opgelost, kan het geschil worden voorgelegd aan de rechtbank Amsterdam.
4. Deze klachtenregeling is zowel in de Nederlandse als de Engelse taal gesteld.Bij interpretatiegeschillen is de Nederlandstalige versie bepalend.