

COMPLAINTS PROCEDURE

JURIST EN ADVOCaat (attorneys)

1 COMPLAINT

In this complaints procedure "complaint" means any dissatisfaction with an attorney or a person working under an attorney's responsibility, expressed in writing by or on behalf of a client and concerning how a request for services has been dealt with, the quality of services, or the amount invoiced, other than a complaint as referred to in article 4 Attorneys Act (*Advocatenwet*).

2 SCOPE

1. This complaints procedure applies to all services provided to the client by one or more attorneys at Jurist en Advocaat B.V.
2. Every attorney at Jurist en Advocaat will respond to complaints in accordance with this complaints procedure.

3 PURPOSE

The purpose of this complaints procedure is to:

- a. establish a procedure for constructively dealing with a client's complaint within a reasonable period of time;
- b. establish a procedure for determining the cause of a client's complaint;
- c. maintain and improve existing relationships by correctly dealing with complaints;
- d. train employees to respond to complaints with the client's needs in mind;
- e. improve the quality of services.

4 INFORMATION AT THE START OF SERVICES

1. This complaints procedure can be viewed on www.juristenadvocaat.nl. Before providing services to a client, the attorney informs the client that Jurist en Advocaat has a complaints procedure which applies to the services.
2. Complaints that have been dealt with but not resolved are submitted to the District Court of Amsterdam, the Netherlands.

5 INTERNAL PROCEDURE

1. Every complaint will be passed on to the external complaints officer, currently Mr D. Beenders.
2. The complaints officer informs the attorney who the complaint relates to of the complaint and gives the client and the attorney the opportunity to provide an explanation.
3. The attorney tries to find a solution together with the client, before or after the complaints officer's intervention.
4. The complaints officer assesses the complaint within four weeks after he has received the complaint. If this deadline is not met, the complaints officer will inform the client of this and explain the reasons; he will also specify a new deadline for assessing the complaint.
5. The complaints officer sends a letter to the client and the attorney setting out his view whether the complaint was justified, and he may make recommendations.
6. If the complaint has been satisfactorily resolved, the client, the complaints officer and the attorney concerned sign the letter.

6 CONFIDENTIALITY AND NO HANDLING FEE

1. The complaints officer and the attorney who the complaint relates to maintain confidentiality while dealing with the complaint.
2. The client does not owe any fee for the handling of the complaint.

7 DUTIES

1. The complaints officer is responsible for the timely resolution of the complaint.
2. The attorney who the complaint relates to keeps the complaints officer informed of his/her contacts with the client and of any possible solution.
3. The complaints officer keeps the client informed of the handling of the complaint.
4. The complaints officer keeps the complaint file up to date.

8 COMPLAINTS RECORD

1. The complaints officer files the complaint, specifying the subject matter.
2. A complaint can be divided into several subject matters.
3. The complaints officer periodically reports on how the complaints have been handled and makes recommendations for preventing new complaints and improving procedures.
4. At least once a year, the complaints officer's reports and recommendations are discussed and submitted for decision-making within Jurist en Advocaat B.V.

KLACHTENREGELING

JURIST EN ADVOCaat (advocatuur)

1 KLACHT

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de client 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.

2 TOEPASSINGSBEREIK

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Jurist en Advocaat, uitgevoerd door een of meer advocaten, en de client.
2. Iedere advocaat van Jurist en Advocaat reageert op klachten conform deze klachtenregeling.

3 DOELSTELLINGEN

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. een procedure vast te leggen om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. een procedure vast te leggen om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. bestaande relaties te behouden en verbeteren door klachten op een goede wijze te behandelen;
- d. medewerkers te trainen om cliëntgericht te reageren op klachten;
- e. de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

4 INFORMATIE BIJ AANVANG DIENSTVERLENING

3. Deze klachtenregeling is gepubliceerd op www.juristenadvocaat.nl. De advocaat wijst de client voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
4. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank te Amsterdam.

5 INTERNE PROCEDURE

1. Iedere klacht wordt doorgeleid naar mr. D. Beenders, die optreedt als externe klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt de advocaat over wie is geklaagd in kennis van de klacht, en stelt de client en de advocaat in de gelegenheid een toelichting te geven.
3. De advocaat probeert samen met de client tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Als van deze termijn wordt afgeweken, laat de klachtenfunctionaris dit aan de cliënt weten met opgave van redenen. De klachtenfunctionaris vermeldt daarbij een nieuwe termijn waarbinnen hij de klacht zal beoordelen.
5. De klachtenfunctionaris stuurt een brief aan de client en de advocaat waarin hij laat weten of hij de klacht gegrond acht, en hij kan daarbij aanbevelingen doen.
6. Als de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de client, de klachtenfunctionaris en de betreffende advocaat deze brief.

6 GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTENBEHANDELING

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

7 VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De advocaat over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over zijn of haar contact met de client en over een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de client op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

8 KLACHTENREGISTRATIE

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen binnen Jurist en Advocaat besproken en ter besluitvorming voorgelegd.