

Kantoorklachtenregeling Hausfeld Advocaten

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- **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 advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Hausfeld Advocaten (Hausfeld) en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Hausfeld draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Hausfeld heeft via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank te Amsterdam.

Office Complaints Procedure Hausfeld Advocaten

Article 1 definitions

In this office complaints procedure, the following definitions apply:

- **complaint:** any written expression of dissatisfaction by or on behalf of the client vis-à-vis the lawyer or the persons working under his responsibility with respect to the conclusion and execution of a contract of engagement, the quality of services or the amount of the fee, not being a complaint as referred to in paragraph 4 of the Lawyers Act;
- **complainant:** the client or his representative who makes a complaint;
- **complaints officer:** the lawyer charged with handling the complaint;

Article 2 scope of application

1. This office complaints procedure applies to every contract of engagement between Hausfeld Advocaten (Hausfeld) and the client.
2. Each attorney of Hausfeld shall ensure complaint handling in accordance with the office complaint procedure.

Article 3 objectives

The purpose of this office complaints procedure is:

- a. to establish a procedure for the constructive handling of client complaints within a reasonable period of time;
- b. to lay down a procedure for determining the causes of clients' complaints;
- c. maintaining and improving existing relationships through proper complaint handling;
- d. training employees in client-focused response to complaints;
- e. improving the quality of service by means of complaint management and complaint analysis.

Article 4 information at the start of the service

1. This office complaints procedure is made public. Before entering into the contract for professional services, the lawyer shall inform the client that the office has an office complaints procedure and that this is applicable to the services provided.
2. Hausfeld has determined in its general terms and conditions to which independent party or body a complaint that is not resolved after treatment can be submitted for obtaining a binding ruling and has made this known at the time of the confirmation of the engagement.
3. Complaints as referred to in Article 1 of this office complaints procedure that are unresolved after handling shall be submitted to the District Court in Amsterdam.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris (mr. Rogier Meijer, of, in geval hij niet beschikbaar is, mr. Erik-Jan Zippro).
2. De klachtenfunctionaris voor een klacht kan niet zijn de partner die verantwoordelijk is voor het dossier in verband waarmee de klacht is gedaan.
3. 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.
4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
5. 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.
6. 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.
7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

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. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

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, alsmede ter verbetering van procedures.

Article 5 Internal complaint procedure

1. If a client approaches the office with a complaint, the complaint will be forwarded to the complaints officer (Mr Rogier Meijer, or, if he is not available, Mr Erik-Jan Zippro).
2. The complaints officer for a complaint cannot be the partner responsible for the file in connection with which the complaint was made.
3. The complaints officer shall notify the person complained about of the filing of the complaint and shall give the complainant and the person complained about the opportunity to explain the complaint.
4. The person complained about shall attempt to reach a solution together with the client, whether or not after intervention by the complaints officer.
5. The complaints officer will deal with the complaint within four weeks of receiving it, or will notify the complainant, giving reasons, if this term is not observed and stating the term within which a decision will be made on the complaint.
6. The complaints officer will notify the complainant and the person about whom the complaint has been made in writing of the decision on the merits of the complaint, whether or not accompanied by recommendations.
7. If the complaint has been dealt with satisfactorily, the complainant, the complaints officer and the person about whom the complaint was made shall sign the opinion on the merits of the complaint.

Article 6 confidentiality and free complaint handling

1. The complaints officer and the person about whom the complaint has been made shall observe secrecy during the handling of the complaint.
2. The complainant shall not be liable to pay any compensation for the costs of handling the complaint.

Article 7 responsibilities

1. The complaints officer is responsible for the timely handling of the complaint.
2. The person about whom the complaint has been made shall keep the complaints officer informed about any contact and a possible solution.
3. The complaint officer shall keep the complainant informed about the handling of the complaint.
4. The complaints officer keeps the complaint file up to date.

Article 8 Registration of complaints

1. The complaints officer shall register the complaint and the subject of the complaint.
2. A complaint may be divided into several subjects.
3. The complaints officer shall periodically report on the handling of complaints and make recommendations for the prevention of new complaints, as well as for the improvement of procedures.

4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.
4. At least once a year the reports and recommendations shall be discussed at the office and submitted for decision.
