

## KLACHTENREGELING

### Artikel 1 • Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling 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 klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de maatschap van besloten vennootschappen Wybenga advocaten (hierna: "Wybenga advocaten") en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Wybenga advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

### Artikel 3 • Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

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

### Artikel 4 • Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Wybenga advocaten 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 klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de civiele rechter, in welk geval uitsluitend de rechter te Rotterdam bevoegd is, behoudens het recht van Wybenga advocaten om als eisende partij het geschil aan de rechter van de woonplaats van de opdrachtgever voor te leggen.

### Artikel 5 • Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. A.J. Oskam, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Ingeval van zijn ontstentenis of wanneer de klacht ziet op het handelen van mr. A.J. Oskam zal mr. A.C. van der Bent in zijn plaats als klachtenfunctionaris optreden.
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.

## COMPLAINTS PROCEDURE

### Article 1 • Definitions

The terms below are defined as follows in this complaints procedure:

- **complain:** any written expression of dissatisfaction from or on behalf of a client against the lawyer or persons working under his/her responsibility concerning the establishment or performance of a contract for services, the quality of the service provision or the amounts charged, not being a complaint as referred to in section 4 of the Counsel Act.
- **complainant:** the client or his/her representative who reports a complaint.
- **complaints officer:** the lawyer charged with handling the complaint.

### Article 2 • Scope of application

1. This complaints procedure applies to every contract for services between the partnership of private companies Wybenga Advocaten (hereafter: "Wybenga Advocaten") and the client.
2. Every lawyer of Wybenga Advocaten is responsible for handling complaints in accordance with the complaints procedure.

### Article 3 • Objectives

The objective of this complaints procedure is:

- to set down a procedure for handling complaints from clients constructively and within a reasonable period of time;
- to set down a procedure for determining the causes of clients' complaints;
- to retain and improve existing relationships by means of good complaints handling;
- to train employees in responding to complaints in a client-focused way;
- to improve the quality of the service provision by using complaints handling;
- complaints analysis.

### Article 4 • Information at the start of service provision

1. This complaints procedure has been published. Before entering into the contract for services, the lawyer points out to the client that the firm has a complaints procedure and that it applies to the service provision.
2. In its general terms and conditions, Wybenga Advocaten has stated to which independent party or agency a complaint which has not been resolved after handling can be submitted in order to obtain a binding decision and has made this known upon confirmation of the engagement.
3. Complaints as referred to in article 1 of this complaints procedure that, after handling, have not been resolved, can be submitted to the civil court, in which case exclusively the court in Rotterdam is competent, notwithstanding the right of Wybenga Advocaten to, as claimant party, submit the dispute to the court of the place of residence of the client.

### Article 5 • Internal complaints procedure

1. If a client contacts the firm with a complaint, the complaint is forwarded to A.J. Oskam, who then takes action as complaints officer. If A.J. Oskam is unable to act or if the complaint relates to the actions of A.J. Oskam, A.C. van der Bent will act in his place as complaints officer.
2. The complaints officer notifies the person who is the subject of the complaint about the submission of the complaint and gives the complainant and the person who is the subject of the complaint the opportunity to shed light on the complaint.
3. The person who is the subject of the complaint will endeavour to resolve the complaint together with the client, possibly with the mediation of the complaints officer.
4. The complaints officer completes the handling of the complaint within four weeks after receipt of the complaint or notifies the complainant, with justification, why this time period cannot be met, stating the time period in which a decision can indeed be given on the complaint.
5. The complaints officer notifies the complainant and the person who is the subject of the complaint in writing about the decision on whether the complaint is justified, possibly accompanied by recommendations.

### Article 6 • Confidentiality and no-cost complaints handling

1. The complaints officer and the person who is the subject of the complaint will treat the complaint handling as confidential.
2. The complainant does not owe any fee for the costs of handling the complaint.

**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.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

**Article 7 • Responsibilities**

1. The complaints officer is responsible for handling the complaint in a timely manner.
2. The person who has been complained about will keep the complaints officer informed about any contact and a possible solution.
3. The complaints officer will keep the complainant abreast of the handling of the complaint.
4. The complaints officer will keep the complaint file updated.

**Article 8 • Complaint registration**

1. The complaints officer will register the complaint, stating the topic of the complaint.
2. A complaint may be assigned to multiple topics.
3. The complaints officer will periodically report on the handling of the complaints and make recommendations to prevent new complaints, as well as to improve procedures.
4. At least once per year, the reports and recommendations are discussed at the firm and submitted for decision making.