

GESCHILLENREGELING

1 DEFINITIES

- (a) **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.
- (b) **Klager:** de cliënt of diens vertegenwoordiger die een Klacht kenbaar maakt.
- (c) **Klachtenfunctionaris:** de advocaat die is belast met de afhandeling van de Klacht.

2 TOEPASSINGSBEREIK

Deze geschillenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen LODEWIJK VAN THIEL | ADVOCaat ("LvT") en de cliënt. LvT draagt zorg voor klachtenafhandeling conform de geschillenregeling.

3 DOELSTELLINGEN

Deze geschillenregeling 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 een goede klachtenbehandeling;

- medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op Klachten; en
- verbetering van de kwaliteit van dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4 INFORMATIE BIJ AANVANG DIENSTVERLENING

Deze geschillenregeling is openbaar gemaakt. LvT wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht op de toepassing van de algemene voorwaarden, waaronder het door LvT hanteren van een geschillenregeling en de toepassing ervan op de dienstverlening.

5 KLACHTPROCEDURE

- (a) In het geval een cliënt LvT benadert met een Klacht, dan wordt de Klacht doorgeleid naar de alsdan door LvT aangewezen Klachtenfunctionaris.
- (b) 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.
- (c) Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de Klachtenfunctionaris.
- (d) 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.
- (e) 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.

GESCHILLENREGELING

- (f) 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.

6 GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTENBEHANDELING

De Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht. De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.

7 VERANTWOORDELIJKHEIDEN

De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de Klacht. Degene over wie is geklaagd, houdt de Klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing. De Klachtenfunctionaris houdt de Klager op de hoogte over de afhandeling van de Klacht. De Klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

8 KLACHTREGISTRATIE

De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het klachtonderwerp. Een Klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld. 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. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

COMPLAINTS PROCEDURE

1 DEFINITIONS

- (a) **Complaint:** any written expression of dissatisfaction from or on behalf of the client towards LvT about the formation and performance of an instruction, the quality of the services provided or the amount of the invoice, not being a complaint within the meaning of paragraph 4 of the Dutch Counsel Act;
- (b) **Complainant:** the client or its representative who complains.
- (c) **Complaints Officer:** the lawyer who is charged with handling the Complaint.

2 SCOPE

This disputes settlement procedure applies to each instruction that LODEWIJK VAN THIEL | ADVOCAAT ("LvT") receives from the client. LvT arranges that the Complaint is dealt with in accordance with the disputes settlement procedure.

3 OBJECTIVES

The objectives of this disputes settlement procedure are:

- to lay down a procedure to handle Complaints from clients within a reasonable term in a constructive manner;
- to lay down a procedure to determine the causes of Complaints from clients;
- to maintain and improve existing relationships by properly handling Complaints;

- to train employees to respond in a client-focused manner to Complaints; and
- to improve the quality of services by handling and analysing Complaints.

4 INFORMATION ON COMMENCEMENT OF SERVICES

This disputes settlement procedure has been made public. Before accepting instructions, LvT will inform the Client that its general conditions apply to LvT's services including this disputes settlement procedure.

5 DISPUTES SETTLEMENT PROCEDURE

- (a) If a client informs LvT it has a Complaint, the Complaint will be forwarded to the Complaints Officer.
- (b) The Complaints Officer will inform the complainee of the Complaint and give the Complainant and the complainee the opportunity to provide further details about the Complaint.
- (c) The complainee will, jointly with the client, attempt to reach a solution, with or without intervention from the Complaints Officer.
- (d) The Complaints Officer handles the Complaint within four weeks after receipt of the Complaint or will inform the complainant that this term is deviated from, stating the reasons therefor as well the term within which a decision will be rendered on the Complaint.

COMPLAINTS PROCEDURE

- (e) The Complaints Officer informs the Complainant and the complainee in writing of his opinion on the soundness of the Complaint. This opinion can be with or without recommendations.
- (f) If the Complaint has been handled satisfactorily, the Complainant, complainee and the Complaints Officer will sign the opinion on the soundness of the Complaint.

6 CONFIDENTIALITY AND COMPLAINTS HANDLING FREE OF CHARGE

The Complaints Officer and the complainee will observe confidentiality when handling the Complaint. The complainant does not owe a fee in relation to the costs of handling the Complaint.

7 RESPONSIBILITIES

The Complaints Officer is responsible for the timely handling of the Complaint. The complainee will keep the Complaints Officer informed of any contact and a possible solution. The Complaints Officer will keep the Complainant informed of the handling of the Complaint. The Complaints Officer keeps the complaints file up to date.

8 REGISTRATION OF COMPLAINTS

The Complaints Officer registers the Complaint together with the subject of the Complaint. A Complaint can be subdivided into various subjects. The Complaints Officer will on a regular basis report on the handling of Complaints and make recommendations to prevent new Complaints and to improve procedures. The reports and recommendations will be discussed by the firm at least once a year and be submitted for decision-making.