



Klachten- en Geschillenregeling

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;

2. Toepassingsbereik

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

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.

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. Parker Advocaten B.V. heeft in de opdrachtbevestiging opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur voor bindend advies of arbitrage.

Complaint Procedure

1. Definitions

In the present complaints procedure of the firm the notions below will have the following meaning:

- **complaint:** any written expression of dissatisfaction (on behalf) of the client towards the attorney or any person working under his/her responsibility regarding the coming about and performance of an agreement for professional services, the quality of the services rendered or the sum of the invoice, i.e. not being a complaint as referred to in par. 4 of the Dutch Act on Lawyers;
- **complainant:** the client or his representative expressing a complaint;
- **complaints officer:** the attorney charged with handling the complaint;

2. Scope

1. The complaints procedure applies to any agreement for professional services between Parker Advocaten B.V. and the client.
2. Every attorney of Parker Advocaten B.V. sees to handling of the complaint in conformity with the complaints procedure.

3. Purposes

The complaints procedure has as purpose:

- a. to lay down a procedure for handling complaints of clients within a reasonable term in a constructive manner;
- b. to lay down a procedure for defining the causes of complaints of clients;
- c. to preserve and improve existing relationships by means of proper complaint handling;
- d. to train staff in client-focused complaint response;
- e. to improve the quality of the services rendered by means of complaint handling and complaint analysis.

4. Information upon Start of Services

1. The present complaints procedure has been made available to the public. The attorney informs the client before entering into the agreement for professional services that the firm has a complaints procedure and that it applies to the services.
2. Parker Advocaten B.V. has included in her engagement letter to what independent party or body a complaint which has not been solved after its handling can be presented for obtaining a binding decision.
3. All and any complaints as referred to in section 1 of this complaints procedure which have not been solved after handling shall be presented to the Disputes Committee for the Legal Profession (Geschillencommissie Advocatuur) for a binding advice or arbitration.

5. Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar Mr. D.G.M. de Grave-Verkerk, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan zich laten bijstaan en/of vervangen door een kantoorgenoot.
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.
6. 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 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.

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.

8. Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Amsterdam, 1 januari 2019

5. In-House Complaints Procedure

1. If a client addresses the firm with a complaint, the complaint will be passed on to Mr. D.G.M. de Grave-Verkerk, who will subsequently act as complaints officer. The complaints officer may be assisted and/or replaced by a fellow attorney.
2. The complaints officer informs the person concerned by the complaint about the filing of the complaint and allows the complainant and the person concerned by the complaint to comment on the complaint.
3. The person concerned by the complaint will try together with the client to reach a solution, after intervention of the complaints officer.
4. The complaints officer shall process the complaint within four weeks following receipt of the complaint or informs the complainant about any different term while stating reasons and the term by which an actual decision will be given on the complaint.
5. The complaints officer shall inform the complainant and the person concerned by the complaint in writing whether the complaint is justified, with or without recommendations.
6. If the complaint has been processed in a satisfactory manner, the complainant, the complaints officer and the person concerned by the complaint shall sign the decision that the complaint is justified.

6. Secrecy and Complaints Processing for Free

1. The complaints officer and the person concerned by the complaint shall observe confidentiality upon complaint processing.
2. The complainant does not owe any fees for the complaint processing.

7. Responsibilities

1. The complaints officer is responsible for timely processing of the complaint.
2. The person concerned by the complaint shall keep the complaints officer informed about any contacts and the processing of the complaint.
3. The complaints officer shall keep the records of the complaint.

8. Complaint Registration

1. The complaints officer shall register the complaint including the topic of the complaint.
2. A complaint may be subdivided into several topics.

Amsterdam, 1 January 2019