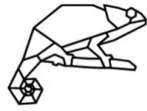




HET ARBEIDSRECHT BUREAU
ADVOCAAT - ARBEIDSRECHT SPECIALIST - INTERIM



HET REORGANISATIE BUREAU
ADVOCAAT - REORGANISATIE SPECIALIST - INTERIM

Kantoor Klachtenregeling

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat 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;
- het kantoor: Het Reorganisatiebureau / Het Arbeidsrecht Bureau.

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de advocaat het kantoor en de cliënt.
2. Mr. J.A. de Groot draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.
3. Indien de Klachtenregeling eveneens in de Engelse taal is opgesteld, zal in het geval van geschil over de inhoud of strekking de Nederlandse tekst bindend zijn.

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. de advocaat 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 een kantoorklachtenregeling wordt gehanteerd en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. De advocaat 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 Amsterdam.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. J.A. de Groot, die optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klager wordt in de gelegenheid gesteld en is gehouden om de klacht toe te lichten.
3. Er wordt met de klachtenfunctionaris gekeken of met de klager tot een oplossing kan worden gekomen.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen een maand 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. Als de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt een document opgesteld met het oordeel over de gegrondheid van de klacht en de oplossing van de klacht. In andere gevallen ontvangt de klager een document waarin staat wat de uitkomst is van de behandeling van de klacht.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris neemt 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. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert alle klachten en stelt periodiek een verslag op over de afhandeling van de klachten en wijzigt eventuele procedures en/of werkwijzen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.
2. Indien van toepassing wordt de klacht tevens gemeld bij de desbetreffende aansprakelijkheidsverzekeraar.



HET ARBEIDSRECHT BUREAU
ADVOCaat - ARBEIDSRECHT SPECIALIST - INTERIM



HET REORGANISATIE BUREAU
ADVOCaat - REORGANISATIE SPECIALIST - INTERIM

Office complaints procedure

Article 1 definitions

In this office complaints procedure the following terms have the following meanings:

- complaint: any written expression of dissatisfaction by or on behalf of the client towards the lawyer regarding the formation and execution of the contract for services, the quality of the work or the amount of the invoice, not being a complaint as referred to in paragraph 4 of the Lawyers Act (*Advocatenwet*);
- complainant: the client or his representative who makes a complaint known;
- complaints officer: the lawyer who is charged with handling the complaint;
- the office: Het Reorganisatie Bureau (The Restructuring Desk) / Het Arbeidsrecht Bureau (The Employment Law Desk).

Article 2 scope

1. This office complaints procedure applies to every assignment agreement between the office / the lawyer and the client.
2. The lawyer, J.A. de Groot, is responsible for handling complaints in accordance with the office complaints procedure.
3. If the complaints procedure is also drawn up in the English language, the Dutch text will be binding in the event of a dispute about the content or purport.

Article 3 objectives

This office complaints procedure aims to:

- a. establish a procedure to deal with complaints from clients in a constructive manner within a reasonable period of time;
- b. establish a procedure to determine the causes of the complaints;
- c. maintain and improve existing relationships by means of good complaints handling;
- d. train the lawyer to respond to complaints in a client-oriented manner;
- e. improve the quality of the services by means of complaint handling and complaint analysis.

Article 4 information at the start of the work

1. This office complaints procedure has been made public. Before entering into the assignment agreement, the lawyer points out to the client that an office complaints procedure is used and that it applies to the services.
2. In the general terms and conditions and in the engagement letter it is included at which independent party or independent body a complaint, which has not been

resolved after following the internal office complaints procedure, can be submitted in order to obtain a binding decision.

3. Complaints as referred to in Article 1 of this office complaints procedure that have not been resolved after handling will be submitted to the Amsterdam District Court.

Article 5 internal complaints procedure

1. If a client approaches the office with a complaint, the complaint will be forwarded to the lawyer, J.A. de Groot, who acts as a complaints officer.
2. The complainant is given the opportunity and is obliged to substantiate the complaint.
3. The complaints officer investigates if a settlement can be reached with the complainant.
4. The complaints officer will settle the complaint within one month of receipt of the complaint or inform the complainant of the deviation from this period, stating the period within which an opinion on the complaint will be given, along with the reasons for the delay.
5. If the complaint has been handled satisfactorily, a document will be drawn up with the opinion on the merits of the complaint and the solution / settlement. If there has been no solution / settlement, the complainant will receive a document stating only the outcome of the handling of the complaint.

Article 6 confidentiality and free complaint handling

1. The complaints officer will observe confidentiality when handling complaints.
2. The complainant does not owe 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 complaints officer keeps the complainant informed about the handling of the complaint.
3. The complaints officer keeps the complaint file.

Article 8 complaint registration

1. The complaints officer registers all complaints and periodically draws up a report on the handling of the complaints and changes any procedures and/or methods to prevent new complaints and to improve procedures.
2. If applicable, the complaint is also reported to the liability insurance company.