

KANTOORKLACHTENREGELING HOGAN LOVELLS AMSTERDAM

Ingevolge de Verordening op de Advocatuur (artikel 6.28) wordt hierna de kantoorklachtenregeling uiteengezet.

1. **BEGRIPSBEPALINGEN**

- 1.1 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.
- 1.2 Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.
- 1.3 Klachtenfunctionaris: de persoon die is belast met de afhandeling van de klacht.

2. **TOEPASSINGSBEREIK**

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen het Amsterdamse kantoor van Hogan Lovells International LLP (*hierna: Hogan Lovells*) en de cliënt.
- 2.2 Iedere advocaat, notaris of belastingadviseur van Hogan Lovells draagt zorg voor klachtenafhandeling 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) verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. **INFORMATIE BIJ AANVANG DIENSTVERLENING**

- 4.1 De kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De cliënt wordt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop gewezen dat Hogan Lovells een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 4.2 Klachten als bedoeld in artikel 1.1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen desgewenst door de cliënt worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

5. INTERNE KLACHTENPROCEDURE

- 5.1 Zodra de cliënt Hogan Lovells benadert met een klacht, die schriftelijk en per e-mail gericht is aan complaints.amsterdam@hoganlovells.com, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. M.E. Wallheimer, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

Indien degene over wie is geklaagd de klachtenfunctionaris zelf betreft, wordt de klacht doorgeleid aan mr. J.B. de Snaijer, Office Managing Partner.

- 5.2 De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 5.3 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.4 De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan complaints.amsterdam@hoganlovells.com of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over de afwijking van deze termijn met vermelding waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
- 5.5 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.
- 5.6 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. GEHEMHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTBEHANDELING

- 6.1 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

7. VERANTWOORDELIJKHEDEN TIJDENS DE KLACHTBEHANDELING

- 7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 7.2 Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- 7.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- 7.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

8. KLACHTENREGISTRATIE

- 8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtenonderwerp.
- 8.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

- 8.3 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.
- 8.4 Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.