**Beschwerdeverfahren von Holla Poelman Van Leeuwen Advocaten NV ( „Holla“)**

**Artikel 1: Definitionen**

In dem heutigen Beschwerdeverfahren sind die folgenden Begriffe definiert:

-Beschwerde: jede schriftliche Äuẞerung einer Unzufriedenheit von oder im Namen des Kunden gegenüber dem Rechtsanwalt oder gegenüber den unter seiner Verantwortung tätigen Personen über den Abschluss und / oder die Ausführung eines Auftrags, die Qualität der Dienstleistung oder den Betrag des Honorars, wobei es sich nicht handelt um eine Beschwerde im Sinne vom Abschnitt 4 von dem *Advocatenwet (* Gesetz bezüglich Rechtsanwälte );

-Beschwerdeführer: der Kunde oder sein Vertreter der eine Beschwerde einreicht;

-Beschwerdebeauftragter: der Rechtsanwalt der zuständig ist für die Behandlung der Beschwerde.

**Artikel 2: Anwendungsbereich**

1. Dieses Beschwerdeverfahren bezieht sich auf jeden Auftrag zwischen Holla und dem Kunden.
2. Jeder Rechtsanwalt von Holla ist für die Behandlung von Beschwerden gemäẞ diesem

Beschwerdeverfahren verantwortlich.

**Artikel 3: Zielsetzungen**

1. Die Zielsetzungen dieses Beschwerdeverfahrens sind die Nachfolgenden:
2. Die Festlegung eines Kodexes für die konstruktive Behandlung von Beschwerden innerhalb einer angemessenen Frist;
3. Die Festlegung eines Kodexes für die Identifizierung der Ursachen der Beschwerden;
4. Die Erhaltung und Verbesserung bestehender Beziehungen durch gutes Beschwerdemanagement;
5. Die Schulung der Mitarbeiter in einer kundenorientierten Reaktion auf Beschwerden;
6. Die Verbesserung der Qualität der Dienstleistung durch die Behandlung und Analyse von Beschwerden.

**Artikel 4: Information zu Beginn der Dienstleistung**

1. Dieses Beschwerdeverfahren ist veröffentlicht. Der Rechtsanwalt verständigt den Kunden darüber vor Abschluss des Auftrages, dass Holla über ein Beschwerdeverfahren verfügt und dass das Beschwerdeverfahren zutrifft auf die Dienstleistung.
2. Die Beschwerden die nicht geklärt worden sind gemäẞ dem Artikel 5 dieses Beschwerdeverfahrens können dem Gericht vorgelegt werden vom Beschwerdeführer oder Holla.

**Artikel 5: Beschwerdeverfahren bezüglich interner Beschwerden**

1. Jede Beschwerde wird dem Rechtsanwalt J.F.M Wasser, tätig als Beschwerdebeauftragter ,weitergegeben.
2. Der Beschwerdebeauftragte verständigt die Person, gegen die sich die Beschwerde richtet, darüber dass die Beschwerde eingereicht worden ist und gibt dem Beschwerdeführer und der Person gegen die sich die Beschwerde richtet die Möglichkeit eine Erklärung bezüglich der Beschwerde zu geben.
3. Die Person gegen die sich die Beschwerde richtet wird sich darum kümmern eine Einigung zu finden mit dem Kunden, mit oder ohne eine Intervention des Beschwerdebeauftragten.
4. Der Beschwerdebeauftragte wird die Beschwerde behandeln innerhalb einer Frist von vier Wochen nach dem Eingang der Beschwerde oder wird den Beschwerdeführer verständigen über die Abweichung dieser Frist, unter Angabe von Gründen und unter Angabe der Frist innerhalb der eine Entscheidung ergehen wird.
5. Der Beschwerdebeauftragte verständigt den Beschwerdeführer und die Person gegen die sich die Beschwerde richtet schriftlich über das Urteil in der Sache der Beschwerde, mit oder ohne Empfehlungen.
6. Wenn die Beschwerde befriedigend abgewickelt worden ist, unterzeichnen der Beschwerdeführer, der Beschwerdebeauftragte und die Person gegen die sich die Beschwerde richtete die Entscheidung bezüglich der Begründetheit der Beschwerde.

**Artikel 6: Vertraulichkeit und kostenlose Behandlung der Beschwerden**

1. Der Beschwerdebeauftragte und die Person gegen die sich die Beschwerde richtet währen die völlige Vertraulichkeit.
2. Der Beschwerdeführer schuldet keine Kosten wegen der Behandlung der Beschwerde.

**Artikel 7: Verantwortung**

1. Der Beschwerdebeauftragte ist für die rechtzeitige Behandlung der Beschwerde zuständig.
2. Die Person gegen die sich die Beschwerde richtet hält den Beschwerdebeauftragten auf dem Laufenden über eine Kontaktmöglichkeit und eine mögliche Einigung.
3. Der Beschwerdebeauftragte hält das Dossier der Beschwerde auf dem neuesten Stand.

**Artikel 8: Eintragung der Beschwerden**

1. Der Beschwerdebeauftragte registriert die Beschwerde und den Gegenstand der Beschwerde.
2. Die Beschwerde kann in mehrere Sachen aufgeteilt werden.
3. Der Beschwerdebeauftragte erstattet regelmäẞig Bericht über die Behandlung der Beschwerden und gibt Empfehlungen bezüglich der Prävention neuer Beschwerden und der Verbesserung der Kodexe.
4. Mindestens einmal jährlich werden Berichte und Empfehlungen in der Kanzlei diskutiert und zur Entscheidung vorgelegt.