

## Kantoorklachtenregeling

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Rubicon Impact & Litigation B.V. (Rubicon Impact & Litigation) en de cliënt en iedere door Rubicon Impact & Litigation of een advocaat van Rubicon Impact & Litigation voor de cliënt verrichtte dienst en werkzaamheid. Rubicon Impact & Litigation behandelt klachten zoals beschreven in deze klachtenregeling. De klachtenregeling is ook van toepassing op onder de verantwoordelijkheid van Rubicon Impact & Litigation werkzame personen.

1. Het doel van deze kantoorklachtenregeling is behoud en verbetering van de bestaande relaties door een goede, constructieve klachtenbehandeling binnen een redelijke termijn en verbetering van de kwaliteit van dienstverlening door analyse van (oorzaken) van klachten.
2. Een klacht is iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens een advocaat van Rubicon Impact & Litigation 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.
3. Indien een cliënt een klacht voorlegt aan Rubicon Impact & Litigation, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. I. Tzankova, die optreedt als de behandelaar van de klacht, de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft het recht van substitutie.
4. 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.
5. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
6. De klacht wordt binnen vier weken na ontvangst van de klacht behandeld of de klager wordt geïnformeerd over een afwijkende termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
7. 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.
8. 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. Als klachten na behandeling niet naar tevredenheid zijn opgelost, kunnen de klachten worden voorgelegd aan de rechtbank te Amsterdam.
9. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
10. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris.

11. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
12. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht en houdt een klachtdossier bij.
13. De klachtenfunctionaris registreert alle klachten.
14. Ingeval van meerdere klachten per jaar brengt de klachtenfunctionaris jaarlijks verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
15. Ingeval van meerdere klachten per jaar worden minimaal eenmaal per jaar de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.