



KLACHTEN

ARTIKEL 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;

de advocaat: mr. dr. P.A.M. Seck

ARTIKEL 2: TOEPASSELIJKHEID

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de advocaat en de cliënt.

De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

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. medewerkers 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

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt door publicatie op de website van Secklaw. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat

COMPLAINTS

ARTICLE 1: DEFINITIONS

In this office complaints procedure, the following definitions apply:

complaint: any written expression of dissatisfaction by or on behalf of the client vis-à-vis the

lawyer or the persons working under his responsibility with regard to the conclusion and

performance of a contract for services, the quality of the services or the amount of the

invoice, not being a complaint as referred to in paragraph 4 of the Lawyers Act (Advocatenwet);

complainant: the client expressing a complaint or his representative.

complaints officer: the lawyer charged with handling the complaint;

the lawyer: Mr. Dr. Papis Seck.

ARTICLE 2: SCOPE OF APPLICATION

This office complaints procedure applies to any contract for services between the lawyer and

the client.

The lawyer shall take care of complaints in accordance with the office complaints procedure.

ARTICLE 3: OBJECTIVES

The objectives of the office complaints procedure are:

- a. recording a procedure to handle complaints from clients in a constructive manner within a reasonable period;
- b. recording a procedure to establish the causes of client complaints;
- c. maintaining and improving existing client contacts by properly handling complaints;
- d. to train employees in a client-focused approach in responding to complaints;
- e. to improve the quality of services by means of complaints handling and complaints analysis.

ARTICLE 4: INFORMATION AT THE BEGINNING

This office complaints procedure is made public by publication on the website of



COMPLAINTES

Secklaw. Before entering into the contract for professional services, the lawyer shall inform the client that the office has a complaints procedure and that it is applicable to the services provided, and will send it to the client if necessary.

Complaints as referred to in Article 1 of this office complaints procedure that have not been resolved after treatment shall be submitted to the Dean of the Rotterdam District. Dutch law is applicable.

ARTICLE 5: INTERNAL PROCEDURE

If a client approaches the firm with a complaint, the complaint will be forwarded to the lawyer, who thereby acts as complaint officer.

The lawyer shall give the complainant the opportunity to comment on the complaint.

The lawyer will try to reach a solution together with the client.

The lawyer shall settle the complaint within four weeks of receipt of the complaint or shall notify the complainant of any deviation from this term, stating the term within which a ruling shall be given on the complaint.

The lawyer shall inform the complainant in writing of the decision on the merits of the complaint, whether or not accompanied by recommendations.

If the complaint has been dealt with satisfactorily, the complainant and the lawyer shall sign the decision on the merits of the complaint.

ARTICLE 6: CONFIDENTIAL, FREE OF CHARGE

The lawyer shall observe secrecy in handling complaints.

The complainant does not owe any compensation for the costs of handling the complaint.

ARTICLE 7: RESPONSIBILITIES

The lawyer is responsible for the timely handling of the complaint.

The lawyer will keep the complainant informed about the handling of the complaint.

The lawyer maintains the complaint file.

ARTICLE 8: REGISTRATION OF COMPLAINTS

The lawyer registers the complaint and the subject of the complaint.

ARTICLE 1: DÉFINITIONS

Dans le cadre de la présente procédure de règlement des plaintes adressées au cabinet, les définitions suivantes s'appliquent:

Complainte: toute expression (écrite) de mécontentement du client vis-à-vis de l'avocat ou des personnes travaillant sous sa responsabilité concernant la conclusion et l'exécution d'un contrat de prestation de services, la qualité des services rendus ou le montant des honoraires, ne constituant pas une plainte au sens du paragraphe 4 de la loi sur les avocats (Advocaatenvwet);

Plaignant: le client qui exprime une plainte ou son représentant.

le responsable des plaintes: l'avocat chargé de traiter la plainte ;

l'avocat : Me Dr. Papis Seck

ARTICLE 2: CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure de règlement des plaintes s'applique à tout contrat de prestation de services conclu entre l'avocat et le client.

L'avocat traite les plaintes conformément à la procédure de règlement établie par le cabinet.

ARTICLE 3: OBJECTIFS

Les objectifs de la procédure de règlement des plaintes du cabinet sont les suivants:

- a. établir une procédure permettant de traiter les plaintes des clients de manière constructive dans un délai raisonnable;
- b. établir une procédure permettant de déterminer les causes des plaintes des clients;
- c. maintenir et améliorer les contacts avec les clients existants en traitant les plaintes de manière appropriée;
- d. former les employés à une approche axée sur le client dans le traitement des plaintes;
- e. améliorer la qualité des services par le biais du traitement et de l'analyse des plaintes.

ARTICLE 4: INFORMATION AU DÉBUT

La présente procédure de plainte du cabinet est rendue publique par publication sur le site Internet de Secklaw. Avant de

conclure le contrat de prestation de services, l'avocat informera le client que le cabinet dispose d'une procédure de règlement des plaintes et que celle-ci est applicable aux services fournis, et l'enverra au client si nécessaire.

Les plaintes visées à l'article 1 de la présente procédure de règlement, qui n'ont pas été résolues après traitement, sont soumises au bâtonnier de l'ordre des avocats de l'arrondissement de Rotterdam. Le droit néerlandais est applicable.

ARTICLE 5: PROCÉDURE INTERNE

Si un client adresse au cabinet une plainte par écrit, celle-ci sera transmise à l'avocat, qui agit ainsi en tant que responsable du traitement des plaintes.

L'avocat donne au plaignant l'occasion de commenter la plainte.

L'avocat essaiera de trouver une solution à l'amiable avec le client.

L'avocat règle la plainte dans un délai de quatre semaines maximum à compter de la réception de la plainte ou informe le plaignant de tout retard par rapport à ce délai, en précisant le délai dans lequel il sera statué sur la plainte.

L'avocat informe par écrit le plaignant de la décision sur le fond de la plainte, accompagnée ou non de recommandations.

Si la plainte a été traitée de manière satisfaisante, le plaignant et l'avocat signent un accord transactionnel par écrit sur le fond de la plainte.

ARTICLE 6: CONFIDENTIEL & GRATUIT

L'avocat est tenu de respecter le secret professionnel dans le traitement des plaintes.

Le plaignant n'est redevable d'aucune indemnité pour les frais de traitement de la plainte.

ARTICLE 7: RESPONSABILITÉS

L'avocat est responsable du traitement de la plainte dans un délai raisonnable.

L'avocat tiendra le plaignant informé du traitement de la plainte.

L'avocat conserve le dossier de plainte.

ARTICLE 8: ENREGISTREMENT COMPLAINTES

L'avocat enregistre la plainte ainsi que l'objet de la plainte.