

## BESCHWERDEVERFAHREN

Bei Wiggers Ross N.V. findet ein Beschwerdeverfahren Anwendung, das darauf ausgerichtet ist eventuellen Beschwerden und Unzufriedenheit von Mandanten über die Art und Weise, wie die Rechtsanwälte und Mitarbeiter von Wiggers Ross N.V. die Dienstleistungen erbringen, möglichst entgegenzukommen und abzuhelpfen.

1. Eine Beschwerde ist jede billigerweise als solche zu betrachtende mündliche oder schriftliche Äußerung der Unzufriedenheit über die Dienstleistungen eines Rechtsanwaltes und/oder eines Mitarbeiters, der kein Rechtsanwalt ist, die von oder im Namen des Mandanten (Beschwerdeführers) gemacht ist.
2. Zum Beschwerdebeauftragten ist Herr *mr.* K. Klaasen bestellt worden. Sollte die Beschwerde sich auf eine vom Beschwerdebeauftragten erbrachte Dienstleistung beziehen, so wird Herr *mr.* H.J.D. ter Waarbeek als stellvertretender Beschwerdebeauftragter auftreten.
3. Wenn eine Beschwerde in vorgenanntem Sinne bei einem Rechtsanwalt eingeht, wird der Rechtsanwalt den Mandanten darauf hinweisen, dass bei Wiggers Ross N.V. ein Beschwerdeverfahren Anwendung findet, und die Beschwerde möglichst bald dem Beschwerdebeauftragten melden.
4. Wenn ein Mandant auf andere Weise eine Beschwerde bei Wiggers Ross N.V. vorbringt, ist sie an den Beschwerdebeauftragten weiterzuleiten, der daraufhin den betroffenen Rechtsanwalt möglichst bald davon in Kenntnis setzen wird.
5. Der betroffene Rechtsanwalt berät mit dem Beschwerdebeauftragten, wie vorzugehen ist, um der Beschwerde des Mandanten eventuell gemeinsam oder durch Vermittlung des Beschwerdebeauftragten abzuhelpfen. Dabei wird grundsätzlich ein Gespräch zwischen dem Beschwerdeführer, dem betroffenen Rechtsanwalt und dem Beschwerdebeauftragten stattfinden, um eine Lösung für das Problem zu suchen.
6. Falls während des vorgenannten Gesprächs keine für den Mandanten und/oder den betroffenen Rechtsanwalt befriedigende Lösung gefunden werden kann, und der Mandant die Beschwerde aufrechterhält, wird der Beschwerdebeauftragte die Beschwerde der Vorstand von Wiggers Ross N.V. vorlegen, die darüber entscheiden wird. Wenn der betroffene Rechtsanwalt Vorstandsmitglied ist, wird er/sie sich nicht an der Beschlussfassung über die Beschwerde beteiligen.

7. Der Beschwerdebeauftragte wird den Beschwerdeführer von der Entscheidung über die Beschwerde in Kenntnis setzen.
8. Sollte die Beschwerde abgewiesen werden, so wird der Beschwerdebeauftragte dafür sorgen, dass der Beschwerdeführer ordentlich über die Entscheidung sowie eventuelle weitere Schritte, die der Mandant in diesem Zusammenhang unternehmen kann, unterrichtet wird.
9. Der Beschwerdebeauftragte wird dafür sorgen, dass die Beschwerde und ihre Bearbeitung in der Anwaltssitzung erläutert und mit allen Rechtsanwälten besprochen werden.

Wiggers Ross N.V.

Adresse Mercurion 20 I

6903 PZ Zevenaar

Tel +31 (0)316 52 77 52

Fax +31 (0)316 52 53 40

E-Mail [info@wiggersross.nl](mailto:info@wiggersross.nl)

Internet [www.wiggersross.nl](http://www.wiggersross.nl)