

NautaDutilh Kantoorklachtenregeling

ARTIKEL 1 DEFINITIES

In deze regeling wordt verstaan onder:

Klachtenregeling:

de onderhavige regeling;

Klacht:

elke uitlating van ongenoegen door een cliënt van NautaDutilh N.V. of diens vertegenwoordiger kenbaar gemaakt door schriftelijke indiening aan complaintscommittee@nautadutilh.com over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie;

Klager:

de cliënt van NautaDutilh N.V. die, eventueel door tussenkomst van een vertegenwoordiger, een klacht kenbaar maakt;

Klachtencommissie:

de door het bestuur van NautaDutilh N.V. ingestelde commissie die belast is met de registratie, afhandeling en analyse van geuite klachten;

Klachtenfunctionaris:

het lid van de klachtencommissie dat in een concreet geval door de klachtencommissie met de afhandeling van de klacht wordt belast.

ARTIKEL 2 DOELSTELLING

De doelstelling van de klachtenregeling is:

1. Het vastleggen van een procedure om op klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties met cliënten van NautaDutilh N.V. door middel van een oplossingsgerichte klachtenbehandeling;
4. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtenanalyse.

ARTIKEL 3 KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie ingesteld door het bestuur van NautaDutilh N.V. bestaat uit ten minste twee en ten hoogste vier leden.

ARTIKEL 4 INFORMATIE BIJ AANVANG DIENSTVERLENING

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van NautaDutilh. De advocaat maakt de cliënt bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht ermee bekend dat het kantoor een kantoor-klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening zulks door opname in de algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden van NautaDutilh zijn gedeponeerd bij de griffie van de Rechtbank te Rotterdam en zijn opgenomen op de website van NautaDutilh N.V. www.nautadutilh.com/terms.
2. NautaDutilh N.V. heeft in de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging door opname in die voorwaarden kenbaar gemaakt;
3. Op klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost zijn de klachten- en geschillenregelingen van de betreffende beroepsorganisaties van toepassing, zie www.nautadutilh.com/info voor meer informatie. Dit niettegenstaande het recht van de cliënt om een geschil aanhangig te maken bij de burgerlijke rechter conform de op in deze kantoorklachtenregeling bedoelde overeenkomst van opdracht die met de cliënt wordt aangegaan onder toepassing van de algemene voorwaarden.

ARTIKEL 5 DE PROCEDURE

1. Na kennisneming van een klacht door schriftelijke indiening per mail aan complaints@nautadutilh.com benoemt de klachtencommissie uit haar midden een klachtenfunctionaris om de klacht te behandelen;
2. De klachtenfunctionaris neemt z.s.m. contact op en onderhoudt het contact met de klager of diens vertegenwoordiger;
3. 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;
4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris;
5. De klachtenfunctionaris stelt, in beginsel binnen één maand althans binnen zo kort mogelijke termijn na ontvangst van de klacht per mail op complaints@nautadutilh.com, de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
6. De klachtenfunctionaris doet, bij afwijking van de termijn, bedoeld in het voorgaande artikellid 5, daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager en degene over wie is geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
7. 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;
8. Indien zulks krachtens de voor (kandidaat) notarissen en belastingadviseurs geldende beroeps-, samenwerkings- en gedragsregels vereist is, althans indien dit voor de behandeling van de klacht nodig is of wenselijk wordt geacht, wint de klachtfunctionaris advies in van een partner van NautaDutilh N.V. in de desbetreffende beroepsgroep. In dat geval kan het bestuur in overleg met de klachtencommissie besluiten dat de klachtencommissie tijdelijk met die partner wordt uitgebreid.

ARTIKEL 6 TOEPASSINGSBEREIK

De onderhavige klachtenregeling is toepasselijk op klachten tegen alle in de kantoren van NautaDutilh in Nederland, Londen en New York werkzame kantoorgenoten, met inachtneming van wettelijke bepalingen en alle (lokale) beroeps- en gedragsregels die voor hen toepasselijk zijn op de overeenkomst van opdracht die met de cliënt wordt aangegaan.

ARTIKEL 7 GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTBEHANDELING

1. Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht conform de onderhavige klachtenregeling;
2. De klachtfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

ARTIKEL 8 VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De klachtfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht;
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing;
3. De klachtfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht;
4. De klachtfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

ARTIKEL 9 KLACHTREGISTRATIE EN -RAPPORTAGE

1. De klachtencommissie registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp;
2. Een klacht kan in meerder onderwerpen worden ingedeeld;
3. De klachtencommissie brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten aan het bestuur en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures;
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.