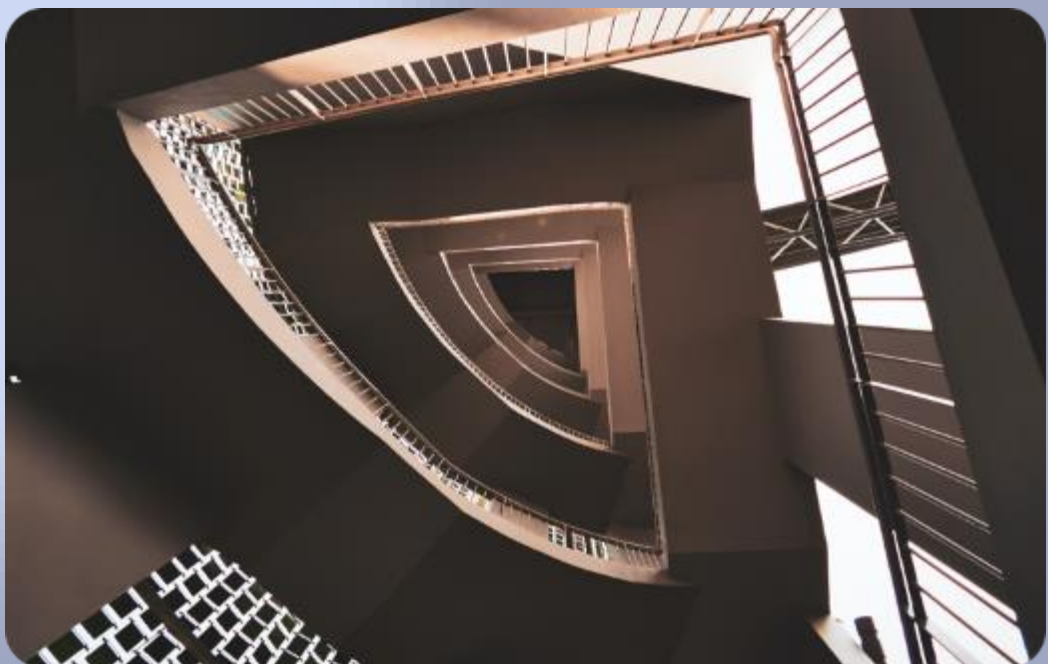


NautaDutilh

Kantoorklachtenregeling

Version: 2.0 | Effective date: June 2024 | Scope: Netherlands, London,
New York | Classification: Public



NAUTADUTILH KANTOORKLACHTEN-REGELING

ARTIKEL 1 DEFINITIES

In deze regeling wordt verstaan onder:

Cliënt:

de opdrachtgever van NautaDutilh N.V., eventueel door tussenkomst van een vertegenwoordiger;

Kantoorklachtenregeling:

de onderhavige regeling voor de behandeling van Klachten van Cliënten;

Klacht:

elke schriftelijke uitlating van ongenoegen door een Cliënt van NautaDutilh N.V. of diens vertegenwoordiger kenbaar gemaakt door 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;

Klachtenfunctionaris:

de medewerker van NautaDutilh N.V. die met de afhandeling van Klachten is belast.

ARTIKEL 2 TOEPASSINGSBEREIK

De Kantoorklachtenregeling 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 3 DOELSTELLING

De doelstellingen van de Kantoorklachtenregeling zijn:

1. Het vastleggen van een procedure om 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 om toekomstige klachten te voorkomen;
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties met Cliënten door middel van een oplossingsgerichte klachtenbehandeling;
4. Medewerkers te trainen in Cliënt-gericht reageren op Klachten;
5. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtenanalyse.

ARTIKEL 4 INFORMATIE BIJ AANVANG DIENSTVERLENING

1. Deze Kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op de [website van NautaDutilh N.V.](#) De advocaat, notaris of belastingadviseur maakt de Cliënt bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht ermee bekend dat het kantoor een Kantoorklachten-

regeling 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.](#)

2. NautaDutilh N.V. heeft middels de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling door de Klachtenfunctionaris 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, voor meer informatie zie de [website van NautaDutilh N.V.](#) 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. De Cliënt dient de Klacht in binnen een redelijke termijn van drie maanden na het moment waarop de Cliënt kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van handelen of nalaten dat tot de Klacht aanleiding geeft.
2. De Cliënt verstrekt bij het schriftelijk indienen van de Klacht aan complaintscommittee@nautadutilh.com tenminste de volgende informatie:
 - (a) de naam en contactgegevens van de Cliënt;
 - (b) de naam van de persoon of de personen aan wie de Klacht is gericht;
 - (c) het dossiernummer waarop de Klacht betrekking heeft; en
 - (d) een omschrijving van het handelen of nalaten van de persoon of personen danwel de declaratie waartegen de Klacht is gericht;
3. Indien een Cliënt NautaDutilh N.V. benadert met een Klacht via complaintscommittee@nautadutilh.com, dan wordt de klacht doorgeleid naar de Klachtenfunctionaris;
4. De Klachtenfunctionaris neemt zo spoedig mogelijk contact op en onderhoudt het contact met de Cliënt of diens vertegenwoordiger. De Klachtenfunctionaris stuurt na ontvangst van een Klacht die voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 5.2 een ontvangstbevestiging daarvan aan de Cliënt. Tevens ontvangt de Cliënt de contactgegevens van de Klachtenfunctionaris en informatie over het verdere verloop van de procedure conform de Kantoorklachtenregeling;
5. De Klachtenfunctionaris stelt degene tegen wie de Klacht is gericht zo spoedig mogelijk daarvan schriftelijk in kennis en in de gelegenheid een toelichting te geven en/of te reageren op de Klacht;
6. Degene tegen wie de Klacht is gericht tracht samen met de Cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de Klachtenfunctionaris;
7. De Klachtenfunctionaris wint de informatie in die benodigd wordt geacht voor een behoorlijke behandeling en beoordeling van de Klacht.
8. De Klachtenfunctionaris stelt, in beginsel binnen één maand althans binnen zo kort

- mogelijke termijn na ontvangst van de Klacht per mail op complaintscommittee@nautadutilh.com, de Cliënt 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;
9. De Klachtenfunctionaris doet, bij afwijking van de termijn, bedoeld in het voorgaande artikellid 5, daarvan met redenen omkleed mededeling aan Cliënt 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;
 10. Indien de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de Cliënt, de Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de Klacht.

ARTIKEL 6 GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTBEHANDELING

1. Cliënt is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht conform de Kantoorklachtenregeling;
2. De Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

ARTIKEL 7 VERANTWOORDELIJKHEDEN

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

ARTIKEL 8 KLACHTREGISTRATIE EN RAPPORTAGE

1. De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het klachtonderwerp;
2. Een Klacht kan in meerder onderwerpen worden ingedeeld;
3. De Klachtenfunctionaris 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.

VERSION CONTROL

Owner:	Compliance
Approved by:	Board
Consulted:	Practice Group Dispute Resolution
Review frequency:	<input type="checkbox"/> 1 year <input type="checkbox"/> 2 years <input checked="" type="checkbox"/> 3 years <input type="checkbox"/> Other:

Version:	Effective date:	Summary of changes:
1.0	March 2015	Original Publication
2.0	June 2024	<ul style="list-style-type: none">• Alignment with latest template provided by Dutch Bar Association.• Replacement of Complaints Committee with individual Complaints Officer.• Specification of content of Complaint.• Requirement to provide confirmation of receipt of Complaint.• Update to latest NautaDutilh house styles.