

KANTOORKLACHTENREGELING

DLA PIPER NEDERLAND N.V.

1. BEGRIPSBEPALINGEN

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

Beklaagde: de medewerker of ex-medewerker, tegen wie de klacht is ingediend of tegen wie de klacht gericht blijkt te zijn;

Ex-medewerker: de advocaat, (kandidaat-)notaris, belastingadviseur, die als zodanig bij DLA Piper Nederland N.V. ("**DLA Piper**") werkzaam is geweest, of de persoon die de onder verantwoordelijkheid van een advocaat, (kandidaat-)notaris, of belastingadviseur, bij DLA Piper werkzaam is geweest;

Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een (voormalige) cliënt of (belanghebbende) derde jegens DLA Piper, een medewerker of ex-medewerker over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte of inrichting van een declaratie, niet zijnde:

- (a) een klacht als bedoeld in artikel 46c van de Advocatenwet, of
- (b) een klacht als bedoeld in artikel 99 van de Wet op het notarisambt, of
- (c) een klacht als bedoeld in artikel 11 van het Reglement Tuchtzaken van de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB);

Klachtenfunctionaris: de advocaat, (kandidaat-)notaris of belastingadviseur die door DLA Piper met de behandeling van de klacht belast is;

Klachtformulier: een op de website van DLA Piper te raadplegen (standaard)formulier waarmee een klacht kan worden ingediend;

Klager: de (voormalige) cliënt of derde, of diens juridisch vertegenwoordiger, die een klacht kenbaar maakt aan DLA Piper;

Medewerker: de bij DLA Piper werkzame advocaat, (kandidaat-)notaris, belastingadviseur, of onder diens verantwoordelijkheid bij DLA Piper werkzame persoon;

Partijen: de klager en de beklagde tezamen, dan wel (in artikel 6): de klager en DLA Piper tezamen;

Reglement Geschillencommissie Notariaat: Reglement Geschillencommissie Notariaat van 16 oktober 2014;

Spelregels voor Notaris en Consument: Spelregels voor Notaris en Consument van april 2014.

Voda: Verordening op de advocatuur van 4 december 2014.

2. TOEPASSINGSBEREIK

- 2.1 Ten aanzien van advocaten, die bij DLA Piper werkzaam zijn en personen die onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn, geldt deze kantoorklachtenregeling als de regeling bedoeld in artikel 6.28 e.v. Voda.
- 2.2 Ten aanzien van notarissen, die bij DLA Piper werkzaam zijn, en kandidaat-notarissen en ander personen die onder de verantwoordelijkheid van een notaris bij DLA Piper werkzaam zijn, geldt deze kantoorklachtenregeling als de kantoorklachtenregeling bedoeld in artikel 1 van het Reglement Geschillencommissie Notariaat en als nadere regeling van de klachtenbehandeling van punt 6.1 van de Spelregels voor Notaris en Consument. Deze kantoorklachtenregeling doet geen afbreuk aan hetgeen in het Reglement Geschillencommissie Notariaat en in de Spelregels voor Notaris en Consument is bepaald.
- 2.3 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen DLA Piper en cliënt.
- 2.4 Indien de klager dit wenst, wordt deze kantoorklachtenregeling van toepassing verklaard op de behandeling van een door een derde ingediende klacht.
- 2.5 Iedere medewerker draagt zorg voor klachtenbehandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

3. DOELSTELLING

Deze kantoorklachtenregeling biedt een procedure om klachten binnen een redelijke termijn en op een adequate, doeltreffende en constructieve wijze te behandelen. DLA Piper streeft ernaar haar dienstverlening te verbeteren en de relaties met haar cliënten te bestendigen. Een goede klachtenbehandeling draagt daartoe bij.

4. INFORMATIE BIJ AANVANG VAN DE DIENSTVERLENING

De medewerker wijst de cliënt bij aanvang van de dienstverlening op de kantoorklachtenregeling en bevestigt schriftelijk aan de cliënt dat deze regeling van toepassing is op de verstrekte opdracht. De regeling kan worden ingezien op de website van DLA Piper; op schriftelijk verzoek wordt de tekst aan de cliënt toegezonden.

5. KLACHTENPROCEDURE

- 5.1 De klachtenfunctionaris bepaalt de wijze waarop de klacht behandeld wordt. Hij houdt partijen op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 5.2 Als een klager DLA Piper of een medewerker benadert met een klacht, dan wordt deze klacht onverwijld door de betrokkene ter kennis gebracht van de klachtenfunctionaris. Het staat een klager vrij om de klacht rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris in te dienen.
- 5.3 De klachtenfunctionaris informeert de beklagde over de ingediende klacht en stelt de klager in de gelegenheid om desgewenst zijn/haar klacht schriftelijk nader toe te lichten. Indien de klacht tegen DLA Piper is ingediend of een ex-medewerker betreft, dan zal de klachtenfunctionaris een medewerker aanwijzen die voor de beklagde in de klachtenprocedure zal optreden.

- 5.4 De klachtenfunctionaris zal de beklaagde in de gelegenheid stellen om schriftelijk zijn/haar zienswijze op de klacht te geven.
- 5.5 De klachtenfunctionaris geeft vervolgens partijen in voorkomende gevallen gelegenheid om te pogen tot een vergelijk te komen.
- 5.6 Nadat partijen gehoord zijn en eventueel een vergelijk beproefd is, geeft de klachtenfunctionaris schriftelijk zijn oordeel over de (gegrondheid van de) klacht. De klachtenfunctionaris kan zijn oordeel vergezeld doen gaan van aanbevelingen. Dit oordeel besluit de interne klachtenprocedure
- 5.7 De klachtenfunctionaris streeft er naar een klacht binnen vier weken na ontvangst af te handelen. Mocht deze termijn niet haalbaar blijken te zijn, dan doet de klachtenfunctionaris daarvan tijdig, schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven. Deze termijnverlenging mist toepassing ingeval van een klacht die valt onder het Reglement Geschillencommissie Notariaat.

6. BINDEND ADVIES

- 6.1 Indien de klager zich niet kan verenigen met het oordeel van de klachtenfunctionaris, dan wordt de klacht op schriftelijk verzoek van klager voor bindend advies aan een bindend adviseur voorgelegd.
- 6.2 Partijen benoemen hiertoe gezamenlijk een bindend adviseur.
- 6.3 Voor geschillen als bedoeld in artikel 2 van het Reglement Geschillencommissie Notariaat geldt in afwijking van het bepaalde in dit artikel 6 dat deze door de klager kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Notariaat (Zakelijk), die in zaken betreffende consumenten bij wege van bindend advies zal beslissen, en in alle overige gevallen als scheidsgerecht.
- 6.4 De bindend adviesprocedure (artikel 7:900 BW) is de geschilbeslechting bedoeld in artikel 6.29 Voda.
- 6.5 De bindend adviseur is onpartijdig en onafhankelijk. De bindend adviseur beschikt aantoonbaar over ervaring en kennis van zaken met betrekking tot de zakelijke advocatuur, notariaat of belastingadviespraktijk (al naar gelang de betrokken klacht).
- 6.6 DLA Piper verstrekt de klager een lijst met namen van geschikt geachte bindend adviseurs.
- 6.7 De klager mag een bindend adviseur voordragen, te kiezen uit de in lid 6 bedoelde lijst. Deze bindende voordracht geldt als gezamenlijke benoeming.
- 6.8 Indien partijen over de benoeming geen overeenstemming bereiken, dan zal de meest gerede partij de Deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Amsterdam verzoeken een bindend adviseur aan te wijzen. Deze aanwijzing geldt als gezamenlijke benoeming.
- 6.9 De bindend adviseur bepaalt de wijze waarop het hem/haar voorgelegde geschil wordt behandeld.

- 6.10 De bindend adviseur streeft ernaar binnen twee maanden na zijn/haar benoeming de voorgelegde zaak af te handelen door het uitbrengen van een bindend advies. Mocht deze termijn niet haalbaar blijken te zijn, dan doet de klachtenfunctionaris daarvan tijdig, schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een bindend advies wordt gegeven.
- 6.11 Het bindend advies wordt schriftelijk gegeven.
- 6.12 In zijn/haar advies oordeelt de bindend adviseur tevens over de proceskosten, met inbegrip van redelijke kosten van rechtsbijstand.
- 6.13 Partijen kunnen gezamenlijk een andere wijze van afdoening door de bindend adviseur overeenkomen.
- 6.14 De bindend adviseur zal ervoor zorgdragen dat onverwijld kopieën van alle bescheiden aan de klachtenfunctionaris worden gezonden.

7. VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten.
- 7.2 De klachtenfunctionaris houdt een klachtenregister bij en een dossier betreffende de interne klachtenbehandeling en bindend adviesprocedures.
- 7.3 Klachten over het optreden van de klachtenfunctionaris kunnen bij het bestuur van DLA Piper worden ingediend.

8. VERSLAGLEGGING

De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit aan het bestuur van DLA Piper over de behandeling van klachten. Hij/zij kan aanbevelingen doen ter voorkoming van klachten en tot verbetering van de procedure van klachtenbehandeling.

9. GEHEIMHOUDING EN PERSOONSGEGEVENS

- 9.1 Klachtenbehandeling geschiedt vertrouwelijk.
- 9.2 Persoonsgegevens zullen worden verwerkt in overeenstemming met het bepaalde in de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 9.3 Persoonsgegevens zullen alleen aan derden worden verstrekt met uitdrukkelijke toestemming van de beklagde of als hiervoor een andere wettelijke grondslag aanwezig is.

10. KOSTELOZE KLACHTENBEHANDELING

De klager is geen vergoeding verschuldigd aan DLA Piper voor de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris.