

Kantoorklachtenregeling Nan & Koolgaard Arbitration

Begripsbepalingen

1. In deze kantoorklachtenregeling Nan & Koolgaard Arbitration wordt verstaan onder:

- a) klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van een declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in artikel 4 van de Advocatenwet;
- b) klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht indient;
- c) klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Toepasbaarheid

2. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Nan & Koolgaard Arbitration en de opdrachtgever. Iedere advocaat van Nan & Koolgaard Arbitration behandelt klachten volgens de kantoorklachtenregeling.

Doelstellingen

3. Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a) een procedure vastleggen om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn constructief op te lossen;
- b) het vastleggen van een procedure voor het vaststellen van de oorzaken van klachten van cliënten;
- c) behouden en verbeteren van bestaande contacten door middel van goede klachtafhandeling;
- d) medewerkers trainen om klantgericht te reageren op klachten;
- e) de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren door middel van klachtenbehandeling en -analyse.

Informatie bij dienstverlening

4. Deze kantoorklachtenregeling is gepubliceerd op de website van Nan & Koolgaard Arbitration (www.nkarbitration.com). Voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst van opdracht wijst de advocaat de cliënt erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling kent en dat deze regeling van toepassing is op de dienstverlening.

5. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter te Amsterdam ter verkrijging van een bindende uitspraak.

Interne klachtenprocedure

6. Indien een cliënt Nan & Koolgaard Arbitration benadert met een klacht, wordt deze doorgeleid naar de heer Manfred Nan, die optreedt als klachtenfunctionaris. Indien de klacht op laatstgenoemde betrekking heeft, wordt deze doorgeleid naar de heer Dennis Koolgaard, die als plaatsvervangend klachtenfunctionaris optreedt.

7. Na het indienen van de klacht, stelt de klachtenfunctionaris degene over wie is geklaagd op de hoogte en stelt zowel de klager als degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

Office complaints procedure Nan & Koolgaard Arbitration

Definition of terms

1. This office complaints procedure for Nan & Koolgaard Arbitration defines the terms used as follows:

- a) *complaint*: every written expression of dissatisfaction from or on behalf of the client with the lawyer or persons working under the latter's responsibility concerning the formation and execution of an engagement agreement, the quality of service or the sum of an expense claim, not being a complaint within the meaning of Paragraph 4 of the Counsel Act (*Advocatenwet*);
- b) *complainant*: the client or their representative making a complaint;
- c) *complaints officer*: the lawyer charged with handling the complaint.

Applicability

2. This office complaints procedure is applicable to every letter of engagement between Nan & Koolgaard Arbitration and the client. Every lawyer at Nan & Koolgaard Arbitration will handle complaints in accordance with the office complaints procedure.

Objectives

3. This office complaints procedure aims to:

- a) lay down a procedure for constructively resolving complaints from clients within a reasonable timeframe;
- b) lay down a procedure for determining the causes of client complaints;
- c) retain and improve existing contacts by means of good complaint handling;
- d) train staff to have a client-oriented response to complaints;
- e) improve the quality of service using complaint handling and analysis.

Information upon provision of service

4. This office complaints procedure is published on the Nan Koolgaard Arbitration website (www.nkarbitration.com). Prior to concluding a letter of engagement, the lawyer will draw the client's attention to the fact that the office has an office complaints procedure and that this procedure is applicable to the services.

5. Complaints left unresolved after handling can be submitted to the civil court in Amsterdam to obtain a binding judgment.

Internal complaints procedure

6. If a client approaches Nan & Koolgaard Arbitration with a complaint, the latter will be forwarded to Mr Manfred Nan, who acts as the complaints officer. If the complaint pertains to the latter, it will be forwarded to Mr Dennis Koolgaard, who will then act as the deputy complaints officer.

7. The complaints officer will notify the person the complaint pertains to after the complaint has been submitted and will give both the complainant and the person who was complained about the opportunity to provide an explanation with regard to the complaint.

8. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet met tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

9. De klachtenfunctionaris lost de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht op of deelt de klager gemotiveerd mee of van deze termijn wordt afgeweken, met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

10. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

11. Indien de klacht naar tevredenheid is opgelost, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Geheimhouding en klachtafhandeling kosteloos

12. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen geheimhouding met betrekking tot de klachtenprocedure in acht.

13. De klager hoeft niet te betalen voor de kosten van de klachtenprocedure.

Verantwoordelijkheden

14. De klachtenfunctionaris houdt een klachtendossier bij, is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van klachten en houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de afhandeling van de klacht.

15. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van eventueel contact met de klager en een mogelijke oplossing.

Klacht registratie

16. De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij met vermelding van het klachtonderwerp. Een klacht kan in verschillende categorieën worden ingedeeld.

17. De klachtenfunctionaris rapporteert periodiek aan Nan & Koolgaard Arbitration over de klachtafhandeling en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van de procedures.

18. De rapporten en adviezen worden – voor zover van toepassing – minimaal eenmaal per jaar door Nan & Koolgaard Arbitration besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Amsterdam, 1 januari 2023

8. The person who has been complained about will endeavour to arrive at a solution together with the complainant, with or without intervention from the complaints officer as the case may be.

9. The complaints officer will resolve the complaint within four weeks of receiving the complaint or will inform the complainant, stating reasons, of a deviation from this period, stating the period within which an opinion will be given on the complaint.

10. The complaints officer will inform the complainant and the person complained about in writing of the opinion on the merits of the complaint, whether or not accompanied by recommendations.

11. If the complaint has been resolved in a satisfactory manner, the complainant, the complaints officer and the person who was complained about will sign the opinion on the merits of the complaint.

Confidentiality and complaint handling free of charge

12. The complaints officer and the person who was complained about will maintain confidentiality concerning the complaints procedure.

13. The complainant will not have to pay for the costs of the complaints procedure.

Responsibilities

14. The complaints officer will keep a complaint file, is responsible for the timely handling of complaints and will keep the complainant informed of progress in handling the complaint.

15. The person who was complained about will keep the complaints officer informed of any contact and of a possible resolution.

Complaint registration

16. The complaints officer will keep a record of the complaint, stating the subject of the complaint. A complaint can be classified in several categories.

17. The complaints officer will report periodically to Nan & Koolgaard Arbitration concerning complaint handling and will make recommendations to prevent new complaints and to improve the procedures.

18. The reports and recommendations will – in as far as applicable – be discussed at least once a year by Nan & Koolgaard Arbitration and will be submitted for decision making.

Amsterdam, 1 January 2023