

KLACHTENPROCEDURE A&O SHEARMAN NEDERLAND

A&O Shearman streeft naar dienstverlening van hoge kwaliteit voor al haar cliënten. Indien u als cliënt evenwel niet tevreden bent over de behandeling van uw verzoek om dienstverlening, de kwaliteit van onze diensten of de bedragen die voor onze diensten in rekening zijn gebracht, hebt u het recht om een klacht in te dienen. Hiertoe dient u in eerste instantie contact op te nemen met de partner die verantwoordelijk is voor de begeleiding van de betreffende zaak (de **matter partner**) of, indien u liever contact opneemt met een andere partner, uw gebruikelijke relationship partner (de **relationship partner**). De matter partner en/of uw relationship partner zullen tijdens de klachtenprocedure als uw aanspreekpunt fungeren.

De hierin opgenomen klachtenprocedure is van toepassing op advocaten¹ en notarissen² bij A&O Shearman Nederland en op personen die onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn. In geval van een klacht over een advocaat of notaris in een van onze andere kantoren (of over een persoon die onder diens verantwoordelijkheid werkzaam is) is onze [wereldwijde klachtenregeling](#) van toepassing en/of de lokale klachtenregeling van het betreffende kantoor of de betreffende kantoren.

Wij zullen snel en professioneel reageren op elke klacht, in overeenstemming met de volgende procedure.

KLACHTENPROCEDURE

1. Indien uw overleg met de matter partner en/of de relationship partner niet leiden tot een bevredigende oplossing van de betreffende kwestie nodigen wij u uit uw klacht schriftelijk in te dienen ter attentie van onze Senior Partner in Amsterdam, Sigrid Jansen, via e-mail sigrid.jansen@aoshearman.com, vergezeld van een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de redenen voor de ontevredenheid. Sigrid Jansen zal vervolgens de klachtenfunctionaris van A&O Shearman Nederland inschakelen.
2. Na ontvangst van uw schriftelijke klacht zal de klachtenfunctionaris van A&O Shearman Nederland uw klacht onderzoeken en een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van uw klacht geven, vergezeld van eventuele aanbevelingen. Zowel u als de advocaat of notaris en/of persoon(personen) die onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn en op wie uw klacht betrekking heeft, krijgen allen de gelegenheid om uw c.q. hun standpunt aan de klachtenfunctionaris toe te lichten.
3. Wij zullen binnen 14 dagen na ontvangst reageren op uw schriftelijke klacht. Indien de klachtenfunctionaris niet in staat is binnen 14 dagen zijn standpunt over uw klacht kenbaar te maken, zal hij u, de advocaat of notaris en/of persoon(personen) onder hun verantwoordelijkheid op die de klacht betrekking heeft, hiervan op de hoogte stellen, waarbij hij de reden voor de vertraging zal toelichten en zal aangeven binnen welke termijn hij zijn standpunt over de gegrondheid van de klacht kenbaar zal kunnen maken.
4. Als de kwestie kan worden verholpen, zal de matter partner en/of de relationship partner zich buigen over eventueel voor u geschikte oplossingen en u daarover informeren.
5. De klachtenfunctionaris, u en de advocaat of notaris en/of personen tegen wie uw klacht is gericht, zullen vertrouwelijkheid in acht nemen met betrekking tot de klachtenprocedure.
6. Er worden geen kosten in rekening gebracht voor de behandeling van uw klacht.
7. Indien:
 - a) de kwestie niet kan worden opgelost en de van toepassing zijnde beroepsregels voorschrijven dat A&O Shearman zulks dient te doen; of
 - b) u daar op enig moment om verzoekt,

zult u worden geïnformeerd over uw recht, indien van toepassing, een klacht in te dienen bij de eventuele relevante regelgevende en/of beroepsorganisatie in het rechtsgebied van het betreffende A&O Shearman kantoor.³

¹ Advocaten die zijn toegelaten tot de Nederlandse orde van advocaten (*advocaten*)

² Waaronder begrepen (kandidaat-)notarissen.

³ Voor Nederland zijn de relevante regelgevende en/of beroepsorganisaties: voor advocaten ingeschreven bij de Orde van Advocaten Amsterdam, de Orde van Advocaten

Als specifiek een klacht over de dienstverlening van een notaris niet naar tevredenheid is opgelost, verwijzen wij u naar www.notaris.nl, de openbare website van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB), waar u meer informatie kunt vinden over de te nemen stappen, waaronder het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie Notariaat.

Versie oktober 2025