

## KANTOORKLACHTENREGELING (januari 2015)

### Artikel 1 – Kantoorklachtenregeling

MHJ Legal streeft naar hoogwaardige dienstverlening. Indien u onverhoopt ontevreden bent over het werk dat een advocaat namens MHJ Legal heeft uitgevoerd, of over een door MHJ Legal aan u verzonden declaratie, verzoeken wij u uw klacht aan ons kenbaar te maken. Overeenkomstig de procedure zoals vastgelegd in onderstaande Kantoorklachtenregeling zullen wij uw klacht in behandeling nemen en er naar streven uw klacht binnen een redelijke termijn op te lossen.

### Artikel 2 – Definities

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *Advocaat*: de aan het Kantoor verbonden advocaat dan wel de persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van de betreffende advocaat;
- *Cliënt*: de afnemer, al dan niet vertegenwoordigd, van de diensten van het Kantoor;
- *Kantoor*: MHJ Legal B.V.;
- *Klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de Cliënt jegens de Advocaat over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie;
- *Klachtenfunctionaris*: de door het kantoor aangewezen persoon die zorg draagt voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### Artikel 3 – Indienen van een Klacht

1. De Cliënt dient de Klacht in binnen drie maanden na het moment waarop de Cliënt kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten van de Advocaat dat tot de Klacht aanleiding geeft. Indien een Klacht na het verstrijken van voornoemde periode van drie maanden is ingediend, kan de Klachtenfunctionaris besluiten de Klacht niet in behandeling te nemen.
2. De Klachtenfunctionaris informeert de Cliënt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de Klacht schriftelijk over het al dan niet in behandeling nemen van de Klacht. Tevens ontvangt de Cliënt de contactgegevens van de Klachtenfunctionaris en informatie over het verdere verloop van de Klacht.

### Artikel 4 Behandeling van de Klacht

1. De Cliënt wordt in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de Klacht en er zal getracht worden om in goed overleg tot een oplossing te komen waarin zowel de Cliënt als het Kantoor zich kunnen vinden.
2. De Klachtenfunctionaris houdt de Cliënt op de hoogte over de afhandeling van de Klacht en houdt een klachtdossier bij.
3. De Klachtenfunctionaris streeft ernaar binnen vier weken na ontvangst van de complete Klacht deze naar tevredenheid van de Cliënt op te lossen. Indien de afhandeling binnen deze termijn niet mogelijk blijkt te zijn, doet de Klachtenfunctionaris schriftelijk mededeling aan de Cliënt over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de Klacht wordt gegeven.
4. De Klachtenfunctionaris stelt de Cliënt schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
5. Indien een Klacht niet naar tevredenheid van de Cliënt is opgelost, kan de Cliënt de Klacht bij de bevoegde rechter te Rotterdam aanhangig maken.

### Artikel 5 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling de grootst mogelijke vertrouwelijkheid in acht.

- 
2. De Cliënt is geen vergoeding verschuldigd aan MHJ Legal voor de kosten van de behandeling van de Klacht overeenkomstig deze Kantoorklachtenregeling. Iedere partij draagt zijn/haar eigen kosten.