

Klachtenregeling HM Law

1. Inleiding

- a. HM Law B.V. ("**HM Law**") heeft een klachtenregeling advocatuur ("**regeling**") die hieronder is weergegeven. Deze regeling bevat procedures voor de behandeling van klachten van opdrachtgevers over de dienstverlening door een advocaat van HM Law ("**advocaat**").
- b. Indien HM Law er niet in slaagt om klachten van een opdrachtgever over de dienstverlening door een advocaat met toepassing van deze regeling op een voor die opdrachtgever aanvaardbare wijze op te lossen, kan de opdrachtgever zich wenden de gewone civiele rechter te Amsterdam.

Klachtenfunctionaris Advocatuur

Mr R.P.M. van Leeuwen
postbus 92244
1090 AE Amsterdam

Plaatsvervanger

Mr J.M. Louwrier
Postbus 92244
1090 AE Amsterdam

2. Begripsbepalingen

In deze regeling hebben de volgende begrippen de volgende betekenis:

klacht: iedere uiting van ongenoegen over de dienstverlening door een advocaat van HM Law over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie;

klager: de cliënt of de vertegenwoordiger die een klacht bij HM Law indient;

klachtenregeling: de onderhavige regeling voor de behandeling van klachten;

klachtenfunctionaris: de advocaat van HM Law die belast is met de afhandeling van de klacht;

HM Law: HM Law B.V. gevestigd te Amsterdam en kantoor houdende aan de Oudeschans 83, 1019 WD Amsterdam.

3. Doel

De regeling heeft onder meer tot doel om vaste procedures te hebben om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een voor alle partijen constructieve manier af te handelen.

4. Klacht indienen

De klager stuurt de schriftelijke klacht ("klacht") aan de klachtenfunctionaris van HM Law. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht,

De klacht dient de naam en het adres van de klager en/of zijn vertegenwoordiger, de datum en omschrijving van het handelen of nalaten waartegen de klacht is gericht te bevatten en ondertekend te zijn. HM Law kan besluiten een klacht niet te behandelen indien deze niet aan de

hiervoor bedoelde vereisten voldoet. In dat geval stelt HM Law de klager in de gelegenheid om binnen twee weken na verzending van het bericht van HM Law aan klager, de klacht conform bedoelde vereisten aan te vullen. Blijft binnen die termijn een dergelijke aanvulling uit, dan zal HM Law de klacht niet in behandeling nemen. De klager ontvangt hiervan schriftelijk bericht.

5. Bevestiging van ontvangst

Uiterlijk binnen tien werkdagen na de ontvangst van de conform de daarvoor geldende vereisten ingediende respectievelijk aangevulde klacht, bevestigt HM Law de ontvangst daarvan aan de klager. Deze bevestiging bevat in elk geval de naam van de behandelend klachtenfunctionaris en het verloop van de klachtprocedure.

6. Behandeling van de klacht

Na ontvangst van een klacht, zal de klachtenfunctionaris samen met de advocaat en de cliënt trachten tot een oplossing te komen.

De klacht wordt afgehandeld binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Indien dat onmogelijk blijkt, doet de klachtenfunctionaris met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

De klachtenfunctionaris draagt waar mogelijk een oplossing aan en geeft waar nodig een oordeel. De klachtenfunctionaris informeert de klager en de advocaat schriftelijk over zijn oordeel omtrent de gegrondheid van de klacht.

Wanneer de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, stelt de klachtenfunctionaris een stuk op waarin het oordeel over de gegrondheid van de klacht is opgenomen, dat door alle partijen wordt ondertekend.

De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

7. Afwikkeling van het geschil

Indien geen oplossing wordt gevonden of de klager zich niet in het oordeel van de klachtenfunctionaris kan vinden, kan de klager zich wenden de gewone civiele rechter te Amsterdam.

8. Klachtdossier en geheimhouding

De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij. Daarin wordt iedere klacht geregistreerd met daarbij het klachtonderwerp. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

De klachtenfunctionaris neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.