

## KLACHTENREGELING HMB LEGAL/ ADVOCATEN (versie 0.1/april 2020)

De maatschap HMB Legal/Advocaten (hierna te noemen: "HMB Legal") kent een klachtenregeling, die tot doel heeft het bevorderen van de kwaliteit van haar dienstverlening in het algemeen, alsmede het voorzien in een procedure om op klachten binnen zo kort mogelijke termijn adequaat te reageren in het bijzonder.

### Artikel 1 - Begripsomschrijving

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

**HMB Legal:** de maatschap HMB Legal.

**Bestuur:** het dagelijks bestuur van HMB Legal.

**Behandelaar:** de door het bestuur van HMB Legal aangewezen persoon niet zijnde de persoon tegen wie de klacht is gericht.

**Klacht:** elke uiting van ongenoegen over het functioneren van een bij HMB Legal werkzame advocaat, schriftelijk kenbaar gemaakt door Klager aan het Bestuur.

**Klager:** degene, die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de dienstverlening van HMB Legal, dan wel diens vertegenwoordiger.

### Artikel 2 - Procedure

**2.1** Wanneer de Klager bij het Bestuur uiting geeft aan een klacht en deze niet aanstonds oplosbaar blijkt, wordt de klacht doorgeleid naar de Behandelaar; de Klacht dient in dat geval schriftelijk, duidelijk en met redenen omkleed door de Klager te zijn voorgelegd. Indien de Klacht mondeling onder de aandacht van het Bestuur is gebracht, wordt Klager in de gelegenheid gesteld zijn Klacht op de hiervoor omschreven wijze in te dienen.

**2.2** De Klager doet bij zijn klachtmelding in elk geval opgave van:

- zijn naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en (eventueel) faxnummer en (eventueel) e-mailadres;
- de naam van de advocaat tegen wie de Klacht zich richt;
- een korte omschrijving van de Klacht.

**2.3** Het Bestuur legt de datum van ontvangst van de door de Klager gedane klachtmelding vast en stuurt Klager een ontvangstbevestiging van de Klacht, met vermelding van de naam van de Behandelaar.

**2.4** De Behandelaar draagt ervoor zorg dat de Klacht, met toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor indien Klager dat op prijs stelt, adequaat wordt behandeld en dat de Klacht is afgehandeld binnen vier weken na de datum waarop de Behandelaar de klachtmelding heeft ontvangen. Een eenmalige verlenging van deze termijn met maximaal vier weken is mogelijk; de Behandelaar stelt de Klager tevoren van een voorgenomen verlenging in kennis.

**2.5** De Behandelaar brengt de afhandeling van de Klacht schriftelijk ter kennis van Klager, de advocaat tegen wie de klacht is gericht en het Bestuur van HMB Legal.

**2.6** De Behandelaar wijst de Klager er schriftelijk op dat, wanneer de Klacht niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, de Klager deze alsnog kan voorleggen aan de Deken van de Orde van Advocaten in het Arrondissement Rotterdam. HMB Legal is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur.

### Artikel 3 – Slotbepalingen

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het Bestuur. Inzake gevallen waarin deze Klachtenregeling niet voorziet, beslist het Bestuur van HMB Legal.