



## Kantoorklachtenregeling MIB

### Artikel 1 - Begripsbepaling

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen waarvan het de bedoeling is dat deze formeel als klacht wordt behandeld over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 (betreffende tuchtrechtspraak) van de Advocatenwet;
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

### Artikel 2 - Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Meesters in Business (MIB) en de cliënt.
2. Iedere advocaat van MIB draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### Artikel 3 – Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
2. Behoud en verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### Artikel 4 – Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. MIB heeft via haar algemene voorwaarden opgenomen dat bij de rechtbank Den Haag een klacht, die na behandeling niet is opgelost, kan worden voorgelegd ter verkrijging van een uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

### Artikel 5 – Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht ingeval deze mr. J.B. van Velzen betreft, doorgeleid naar de klachtenfunctionaris mr. M. Langius en ingeval deze mr. M. Langius betreft, doorgeleid naar de klachtenfunctionaris mr. J.B. van Velzen.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt

de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet 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.
5. 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.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

### Artikel 6 – Geheimhouding en kosten

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

### Artikel 7 - Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht en houdt een klacht-dossier bij.

Den Haag, januari 2021