

# Kantoorklachtenregeling Meesters aan de Maas:

De Advocaten van de Meesters aan de Maas streven continu naar hoogwaardige, specialistische juridische dienstverlening. Mocht u onverhoopt ontevreden zijn over het werk dat een advocaat<sup>1</sup> namens Meesters aan de Maas heeft uitgevoerd verzoeken wij u vriendelijk deze klacht zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons kenbaar te maken. Wij streven ernaar uw klacht zo spoedig mogelijk samen met u op te lossen.

## Algemene Voorwaarden:

Wij zullen de klacht, zoals overeengekomen in artikel 11 van de tussen cliënt en Meesters aan de Maas toepasselijke algemene voorwaarden, conform onderstaande kantoorklachtenregeling behandelen.

## Klacht:

In de Kantoorklachtenregeling zal onder een klacht worden verstaan: "*Een schriftelijke uiting van ongenoegen van een (voormalig) cliënt over een of meerdere advocaten werkzaam bij Meesters aan de Maas, verstuurd aan het e-mail adres [contact@meestersaandemaas.nl](mailto:contact@meestersaandemaas.nl)*".

## Behandeling

Na ontvangst van een klacht bij het kantoor wordt deze zo spoedig mogelijk doorgeleid naar de dienstdoende klachtencommissaris. De klachtenfunctionaris zal de betrokken advocaat meteen informeren over het bestaan van de klacht en over de aard en inhoud van de klacht. De klachtenfunctionaris zal de advocaat vragen te reageren op de klacht. De klachtenfunctionaris zal alle benodigde informatie inwinnen om een behoorlijke behandeling van de klacht mogelijk te maken. De klachtenfunctionaris zal binnen een maand na ontvangst van de klacht de cliënt en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stellen van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De klachtenfunctionaris kan ook aanbevelingen doen.

Op verzoek van de advocaat en de cliënt kan de klachtenfunctionaris de betrokken partij(en) uitnodigen voor een gesprek op kantoor van Meesters aan de Maas om de klacht te bespreken en om tot een oplossing te komen.

Zowel de advocaat als de cliënt hebben het recht om een schriftelijk voorstel te doen waarmee de klacht verholpen zou kunnen worden. Beide partijen zullen in de gelegenheid gesteld worden schriftelijk te reageren op de voorgestelde oplossing. Als de advocaat en cliënt niet tot een gezamenlijke oplossing zijn gekomen, kan de klachtenfunctionaris de cliënt een voorstel doen om de klacht te verhelpen.

De klacht zal door de klachtenfunctionaris kosteloos worden behandeld. De website van Meesters aan de Maas, [www.meestersaandemaas.nl](http://www.meestersaandemaas.nl), geeft aan wie de klachtenfunctionarissen zijn.

De klachtenfunctionaris zal de klacht met zorg en vertrouwelijkheid behandelen. De klachtenfunctionaris zal de ingekomen klachten schriftelijk registreren.

Indien bovengenoemde kantoorklachtenregeling niet tot een definitieve beslechting van de klacht leidt, is cliënt bevoegd, het geschil aan de bevoegde rechter te Rotterdam voor te leggen.

---

<sup>1</sup> Waar in de Kantoorklachtenregeling "advocaat" wordt genoemd zal tevens iedere medewerker die onder de verantwoordelijkheid van die advocaat valt worden verstaan. Onder "cliënt" zal ook een voormalig cliënt van Meesters aan de Maas worden verstaan.