

KLACHTENREGELING LAW&PEPPER ADVOCATEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- *Law&Pepper Advocaten*: dit is de handelsnaam van Law&Pepper Advocaten B.V. (KvK: 17215745) en Law&Pepper Arbeidsrecht en Bouwrecht B.V. (KvK: 92416993). Deze advocatenvennootschappen werken samen. Zij oefenen ieder voor zich en voor eigen rekening hun praktijk uit.
- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen 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 van de Advocatenwet.
- *klachtenregeling*: deze klachtenregeling. Deze regeling wordt gebruikt door Law&Pepper Advocaten B.V. en Law&Pepper Arbeidsrecht en Bouwrecht B.V.
- *klager*: de cliënt of zijn vertegenwoordiger die aan Law&Pepper Advocaten een klacht kenbaar maakt.
- *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 Toepassingsbereik

1. De klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Law&Pepper Advocaten en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Law&Pepper Advocaten draagt zorg voor klachtenafhandeling conform de klachtenregeling.

Artikel 3 Doelstellingen

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om de klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. De klachtenregeling is gepubliceerd op <https://www.lawandpepper.com/over-law-and-pepper-advocaten/klachtenregeling/>. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Is uw klacht na behandeling niet opgelost en wilt u een bindende uitspraak van een onafhankelijke partij of instantie? In onze algemene voorwaarden leest u bij welke instantie u uw klacht kan voorleggen.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van de klachtenregeling, die na behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de Rechtbank Oost-Brabant.

Artikel 5 Interne klachtenprocedure

1. Als een cliënt ons benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
 - ✎ Klachtenfunctionaris voor Law&Pepper Arbeidsrecht en Bouwrecht B.V.: mr. I.C.K. Mol.
 - ✎ Klachtenfunctionaris voor Law&Pepper Advocaten B.V.: mr. J. van Vlokhoven.
2. De klachtenfunctionaris informeert degene over wie is geklaagd van de klacht. De klager krijgt de

mogelijkheid om zijn klacht toe te lichten.

3. Degene over wie is geklaagd, probeert samen met de klager tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris kan hierbij een rol spelen.
4. De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Wordt van deze termijn afgeweken? De klachtenfunctionaris informeert de cliënt. Daarbij wordt aangegeven waarom wordt afgeweken en welke nieuwe termijn wordt gebruikt om de klacht te beoordelen.
5. De klachtenfunctionaris stuurt de klager en degene over wie is geklaagd een brief of hij de klacht gegrond acht, en hij kan daarbij aanbevelingen doen.
6. Als de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtenfunctionaris deze brief over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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 zijn/haar contact met de klager en over een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert intern de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt intern periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen binnen Law&Pepper Advocaten besproken en ter besluitvorming voorgelegd.