

KLACHTENREGELING LAW&PEPPER ADVOCATEN B.V.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- *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;
- *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 klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Law&Pepper Advocaten B.V., uitgevoerd door een of meer advocaten, en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Law&Pepper Advocaten B.V. draagt zorg voor klachtenafhandeling conform deze klachtenregeling.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze 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 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. Deze klachtenregeling is gepubliceerd op www.lawandpepper.com. 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. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Rechtbank Oost-Brabant.

Artikel 5 Interne klachtenprocedure

1. Iedere klacht wordt doorgeleid naar mr. I.C.K. Mol, die optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis 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 klager tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Indien van deze termijn wordt afgeweken, laat de klachtenfunctionaris dit met opgave van redenen aan de klager weten, mijn met vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen hij de klacht zal 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. Indien 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 B.V. besproken en ter besluitvorming voorgelegd.