



KLACHTENREGELING

PENTRA ADVOCATEN

PENTRA Advocaten hecht grote waarde aan uw tevredenheid en spant zich tot het uiterste in om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Dit neemt niet weg dat het kan gebeuren dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van de dienstverlening. In dat geval hoort PENTRA Advocaten dat graag. PENTRA Advocaten zal dan – in samenspraak met u en met in achtneming van de onderstaande regeling – zo snel als mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden.

1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens PENTRA Advocaten over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie;
2. klager: u als cliënt of uw vertegenwoordiger die een klacht uit;
3. klachtenregeling: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door PENTRA Advocaten gehanteerde klachtenprocedure;
4. klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

2 Toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen PENTRA Advocaten en u als cliënt.
2. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

3 Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om een klacht van een klager binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klagers vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtenregeling is openbaar bekend gemaakt. PENTRA Advocaten 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 als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling overeenkomstig artikel 5 niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

5 Interne klachtprocedure

1. Klachten als bedoeld in artikel 1 kunnen door de cliënt mondeling of schriftelijk worden gemeld bij mr. R. Arnoldus, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris zal de cliënt uitnodigen om de klacht schriftelijk toelichten aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van (de toelichting op) de klacht en geeft degene over wie is geklaagd de gelegenheid om te reageren op (toelichting op) de klacht.
3. De klachtenfunctionaris probeert een voor zowel de klager als degene over wie is geklaagd acceptabele oplossing te vinden. De klachtenfunctionaris heeft enkel een bemiddelende rol.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de schriftelijke toelichting op 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. Klachten als bedoeld in artikel 1 en die na behandeling overeenkomstig artikel 5 niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

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.

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.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij..

8 **Klachtregistratie**

1. PENTRA Advocaten registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. PENTRA Advocaten inventariseert periodiek de klachten en verbetert op basis daarvan interne procedures.