

Klachtenregeling

Pranger Legal heeft klanttevredenheid hoog in het vaandel staan. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over onze dienstverlening, dan kunt u dat altijd bespreekbaar maken bij de advocaat die uw belangen behartigt.

Als dat niet tot een oplossing leidt, dan kunt u gebruik maken van onderstaande klachtenregeling.

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;

Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Pranger Legal en de cliënt.
2. Pranger Legal draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om 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. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is gepubliceerd op de website www.prangerlegal.nl. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank Gelderland, locatie Arnhem.

Artikel 5 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. Pranger Legal en alle betrokkenen namens Pranger Legal nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 6 Verantwoordelijkheden

Pranger Legal is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht, houdt de klager op de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht en houdt een klachtdossier bij.

Artikel 7 Klachtregistratie

Pranger Legal registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp, waarbij geldt dat een klacht in meerder onderwerpen kan worden ingedeeld.