

## Klachtenprocedure

Prager Berckhoff hecht waarde aan tevreden relaties en werkt daarom steeds aan de kwaliteit van de dienstverlening.

Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien je ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan verzoeken wij je om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Jouw opmerkingen nemen wij zeer serieus en tezamen met jou zoeken wij naar een passende oplossing.

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken je daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat je eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heb je redenen om dit niet te willen, dan kunt je ook contact opnemen met NOAB.

Heb je een klacht over een gekwalificeerd NOAB-lid en kom je er samen niet uit, dan kun je NOAB inschakelen voor bemiddeling of een uitspraak vragen aan het onafhankelijke Tuchtcollege.

## Kosten

Bemiddeling is gratis.

Het inschakelen van het tuchtcollege kost echter € 500,- griffiegeld. Indien je in het gelijk wordt gesteld, krijg je dit bedrag terug.

## Insturen

Een klacht kun je per mail sturen aan [info@pragerberckhoff.com](mailto:info@pragerberckhoff.com) en aan [info@noab.nl](mailto:info@noab.nl). Je mail dient het volgende te bevatten:

- Contactgegevens klager: naam, adres, woonplaats, email en telefoonnummer;
- Contactgegevens van het NOAB-lid tegen wie de klacht is gericht;
- De inhoud van de klacht met vermelding van de feiten waarop de klacht steunt;
- Eventuele bewijsstukken;
- Een omschrijving van hetgeen je wenst c.q. eist.

De bemiddelaar van NOAB neemt vervolgens per email contact met je op. In eerste instantie probeert hij de klacht in der minne te schikken of door conflictbemiddeling op te lossen. Als dat niet lukt, of als je dat niet wilt, kan een klacht ook direct worden voorgelegd aan het Tuchtcollege.

## **Overige aspecten klachtenregeling**

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van jouw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan.

In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van jouw formele klacht wordt je daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Tot slot: indien je een klacht hebt en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. Je geeft ons hiermee immers een tweede kans. Je kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.