

## Klachtenregeling Stenden Professionals 2019

Bent u tevreden, vertel het anderen. Bent u niet tevreden, vertel het ons. Stenden Professionals hecht veel waarde aan een juiste klachtafhandeling. Wij proberen iedere klacht naar tevredenheid op te lossen.

### 1. Heeft u een klacht?

U kunt een klacht telefonisch, schriftelijk of via e-mail indienen.

We zijn bereikbaar via telefoonnummer 058 244 1550, per mail [professionals@stenden.com](mailto:professionals@stenden.com) of schriftelijk:

Stenden Professionals

O.v.v. klacht

Postbus 1080

8900 CB Leeuwarden

Uw klacht zal worden doorgeleid naar mevrouw D. Steensma, die optreedt als klachtenfunctionaris.

### 2. Wanneer hoort u van ons?

U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging waarin staat wanneer we uw klacht hebben ontvangen en wanneer u uiterlijk onze reactie kunt verwachten. Wij streven er naar uw klacht zo snel mogelijk op te lossen, maar uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht.

Indien meer tijd nodig is voor onderzoek, dan zult u hiervan in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Daarbij zal een indicatie worden gegeven wanneer uitsluitel verwacht wordt, met een maximale termijn van 6 weken.

### 3. Vertrouwelijkheid

De klachtenfunctionaris en andere relevante betrokkenen zullen de informatie die hen tijdens hun werkzaamheden ter kennis komt vertrouwelijk behandelen.

### 4. Bewaren van uw gegevens

Het dossier omtrent uw klacht zal op datum van afhandeling van de klacht worden gearchiveerd. Twee jaar na archivering worden alle gegevens vernietigd.

### 5. Wat als u niet tevreden bent?

Als u niet tevreden bent over onze behandeling van uw klacht, dan wordt uw klacht doorgeleid naar de externe klachtenfunctionaris. Als externe klachtenfunctionaris is aangewezen de heer mr. I. van der Meer van Rotshuizen Geense Advocaten. Mr. I. van der Meer treedt op als onafhankelijke derde in het afhandelen van de klacht. De uitspraak van deze onafhankelijke derde is bindend voor partijen.

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht voor te leggen aan de bevoegde burgerlijke rechter.