

## **Kantoorklachtenregeling Meijburg & Co**

**Meijburg & Co streeft naar een hoogwaardige dienstverlening. Indien een cliënt echter niet tevreden is over de werkzaamheden die een advocaat-belastingkundige of belastingadviseur namens Meijburg & Co heeft uitgevoerd, of over een aan de cliënt verzonden declaratie, heeft de cliënt het recht om een klacht in te dienen door de klacht schriftelijk aan Meijburg & Co kenbaar te maken. Overeenkomstig de procedure zoals beschreven in de onderstaande Kantoorklachtenregeling Meijburg & Co zal Meijburg & Co de klacht in behandeling nemen en ernaar streven de klacht binnen een redelijke termijn op te lossen.**

### **Artikel 1. Klacht**

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens een advocaat-belastingkundige of belastingadviseur ("Adviseur") over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie.
2. In deze klachtenregeling wordt onder Adviseur tevens de personen verstaan die onder zijn/haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn.
3. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij Meijburg & Co ter attentie van de klachtenfunctionaris: per email [Klachtenfunctionaris.Meijburg@kpmg.com](mailto:Klachtenfunctionaris.Meijburg@kpmg.com) dan wel per post Postbus 74600, 1070 DE Amsterdam.

### **Artikel 2. Toepassingsbereik**

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Meijburg & Co, uitgevoerd door een of meer Adviseurs en de cliënt.
2. Iedere Adviseur van Meijburg & Co reageert op klachten conform deze klachtenregeling.

### **Artikel 3. Doelstellingen**

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. een procedure vast te leggen om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. een procedure vast te leggen om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. bestaande relaties te behouden en verbeteren door klachten op een goede wijze te behandelen;
- d. medewerkers te trainen om cliëntgericht te reageren op klachten;
- e. de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

### **Artikel 4. Informatie bij aanvang dienstverlening**

Deze klachtenregeling is gepubliceerd op [www.Meijburg.nl](http://www.Meijburg.nl). De Adviseur wijst de cliënt door middel van de Algemene Voorwaarden van Meijburg & Co voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

#### **Artikel 5. Interne procedure**

1. Iedere klacht wordt doorgeleid naar de door het Dagelijks Bestuur van Meijburg & Co benoemde klachtenfunctionaris die tevens advocaat zal zijn.
2. De klachtenfunctionaris stelt de Adviseur over wie is geklaagd in kennis van de klacht, en stelt de cliënt en de Adviseur in de gelegenheid een toelichting te geven.
3. De Adviseur probeert samen met de cliënt 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. Als van deze termijn wordt afgeweken, laat de klachtenfunctionaris dit aan de cliënt weten met opgave van redenen. De klachtenfunctionaris vermeldt daarbij een nieuwe termijn waarbinnen hij de klacht zal beoordelen.
5. De klachtenfunctionaris stuurt een brief aan de cliënt en de Adviseur waarin hij laat weten of hij de klacht gegrond acht, en hij kan daarbij aanbevelingen doen.
6. Als een klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost, kan de cliënt zijn klacht bij de bevoegde rechter aanhangig maken.

#### **Artikel 6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en de Adviseur over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De cliënt 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. De Adviseur over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van zijn of haar contact met de cliënt en over een mogelijk oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de cliënt op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### **Artikel 8. Klachtregistratie**

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit aan het Dagelijks Bestuur van Meijburg & Co 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 genomen maatregelen binnen Meijburg & Co besproken

**Indien u vragen heeft over de Kantoorklachtenregeling Meijburg & Co, kunt u contact opnemen met mr. P.J.B. Theeuwes General Counsel van Meijburg & Co, tevens advocaat en benoemd tot klachtenfunctionaris van Meijburg & Co.**