

Kantoorklachtenregeling

Loyens & Loeff (Fiscalisten)



Kantoorklachtenregeling

Loyens & Loeff (Fiscalisten)

Loyens & Loeff streeft naar hoogwaardige dienstverlening. Indien u onverhoopt ontevreden mocht zijn over het werk dat een fiscalist namens Loyens & Loeff heeft uitgevoerd, of over een aan u verzonden declaratie, dan verzoeken wij u uw klacht schriftelijk aan ons kenbaar te maken. Overeenkomstig de procedure zoals vastgelegd in onderstaande Kantoorklachtenregeling Fiscalisten zullen wij uw klacht in behandeling nemen en ernaar streven uw klacht binnen een redelijke termijn op te lossen.

Artikel 1 definities

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

Fiscalist: de aan Loyens & Loeff verbonden fiscalist dan wel de persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van de betreffende Fiscalist;

Cliënt: de afnemer, al dan niet vertegenwoordigd, van de diensten van Loyens & Loeff;

Kantoorklachtenregeling: de onderhavige regeling waarin de procedure is vastgelegd voor de behandeling van Klachten van Cliënten van Loyens & Loeff;

Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de Cliënt jegens de Fiscalist of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en/of de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie;

Klachtenfunctionaris: de door Loyens & Loeff aangewezen persoon, niet zijnde de Fiscalist tegen wie de Klacht is gericht, die is belast met de afhandeling van de Klacht.

Loyens & Loeff: Loyens & Loeff N.V. (Nederland) en de branch offices van Loyens & Loeff te weten Loyens & Loeff Londen, Loyens & Loeff New York, Loyens & Loeff Parijs, Loyens & Loeff Singapore en Loyens & Loeff Tokio.

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze Kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Loyens & Loeff, uitgevoerd door een of meer Fiscalisten, en de Cliënt.
2. De Klachtenfunctionaris 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) medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op Klachten;
- (e) verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 Kantoorklachtenregeling

Deze Kantoorklachtenregeling Fiscalisten is gepubliceerd op www.loyensloeff.com.

Artikel 5 indienen van de klacht

1. De Cliënt dient de Klacht in te dienen binnen drie maanden na het moment waarop de Cliënt kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten van de Fiscalist dat tot de Klacht aanleiding geeft. Indien een Klacht na het verstrijken van voornoemde periode van drie maanden is ingediend, kan de Klachtenfunctionaris besluiten de Klacht niet in behandeling te nemen. De Klachtenfunctionaris zal de Cliënt in dat geval zo spoedig mogelijk na ontvangst van de Klacht schriftelijk informeren over het al dan niet in behandeling nemen van de Klacht.
2. De Cliënt dient de Klacht schriftelijk in te dienen bij Loyens & Loeff ter attentie van de Klachtenfunctionaris: KlachtenFunctionaris@loyensloeff.com. De Cliënt verstrekt daarbij ten minste de volgende informatie:
 - de naam en adresgegevens van de Cliënt;
 - de naam van de Fiscalist tegen wie de klacht gericht is;
 - een omschrijving van het handelen of nalaten van de Fiscalist of van de declaratie welke tot de Klacht aanleiding heeft gegeven;
 - de datum van het indienen van de Klacht en ondertekening.
3. Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in artikel 5.2, dan zal de Klachtenfunctionaris de Cliënt daarover na ontvangst van de Klacht informeren. De Cliënt wordt in dat geval in de gelegenheid gesteld om de ontbrekende informatie alsnog aan te leveren, bij gebreke waarvan de Klachtenfunctionaris de Klacht niet in behandeling zal nemen. De Klachtenfunctionaris zal de Cliënt in het laatste geval schriftelijk informeren over het niet in behandeling nemen van de Klacht.

Artikel 6 interne klachtprocedure

1. Indien de Klachtenfunctionaris een complete Klacht heeft ontvangen stuurt de Klachtfunctionaris een ontvangstbevestiging daarvan aan de Cliënt. Tevens ontvangt de Cliënt de contactgegevens van de Klachtenfunctionaris en informatie over het verdere verloop van de procedure conform deze Kantoorklachtenregeling.
2. De Klachtenfunctionaris stelt de Fiscalist over wie is geklaagd in kennis van de ingediende Klacht en stelt de Cliënt en de Fiscalist over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de Klacht. Tevens kan de Klachtenfunctionaris om nadere toelichting vragen.

3. De Fiscalist over wie is geklaagd tracht samen met de Cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de Klachtenfunctionaris.
4. Indien de Klachtenfunctionaris dat nodig acht worden de partijen op een door de Klachtenfunctionaris vast te stellen plaats, dag en tijd opgeroepen om de zaak gezamenlijk te bespreken.
5. De Klachtenfunctionaris kan beide partijen verzoeken om een voorstel te doen ter oplossing van de Klacht.
6. De Klachtenfunctionaris streeft ernaar om binnen een maand na ontvangst van een complete Klacht deze naar tevredenheid van Cliënt op te lossen. Indien de afhandeling van de Klacht binnen een maand niet mogelijk blijkt te zijn, zullen partijen in dat geval schriftelijk over de reden van de ontstane vertraging worden geïnformeerd, alsmede over de termijn waarbinnen een oordeel over de gegrondheid van de Klacht zal kunnen worden gegeven.
7. De Klachtenfunctionaris stelt de Cliënt en de Fiscalist over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Artikel 7 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De Klachtenfunctionaris en de Fiscalist 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 overeenkomstig deze Kantoorklachtenregeling. Iedere partij draagt zijn/haar eigen kosten.

Artikel 8 verantwoordelijkheden

1. De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de Klacht.
2. De Fiscalist over wie is geklaagd verleent volledige medewerking aan de Klachtenfunctionaris teneinde de Klacht zo spoedig mogelijk op te lossen en de Fiscalist houdt de Klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact met de Cliënt en een mogelijke oplossing.
3. De Klachtenfunctionaris houdt de Cliënt op de hoogte over de afhandeling van de Klacht.
4. De Klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 9 klachtregistratie

De Klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat de door hem behandelde Klachten intern worden geregistreerd.

Artikel 10 Tuchtrect

Indien de Klacht onverhoopt niet naar tevredenheid van de Cliënt is opgelost, kan de Cliënt zijn Klacht bij de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB) indienen. Zie voor de voorwaarden in dat kader: www.nob.net.

U kunt uw klacht per e-mail indienen (**KlachtenFunctionaris@loyensloeff.com**) ter attentie van de Klachtenfunctionaris. Bij vragen over de Kantoorklachtenregeling Fiscalisten kunt u contact opnemen met de heer mr. M. van Gils, General Counsel van Loyens & Loeff (**Martijn.van.Gils@loyensloeff.com**).