

Tax Studio klachtenregeling

1. Begripsomschrijving

- 1.1 Klacht: een schriftelijke uitlating van ongenoegen, door cliënt op dienst vertegenwoordiger gedaan betreffende het optreden van een advocaat werkzaam bij Tax Studio;
- 1.2 Klager: de cliënt
- 1.3 Klachtbehandelaar: een door het kantoor aangewezen persoon die belast is met de registratie en afhandeling van de klacht;
- 1.4 Klachtreglement: dit reglement.

2. Doelstelling

- De doelstellingen van de Tax Studio klachtenregeling zijn;
- het vaststellen van een procedure om klachten van cliënten binnen een korte termijn op een constructieve wijze te reageren;
 - het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten te bepalen;
 - behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van verantwoorde klachtenbehandeling;
 - verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

3. De procedure

- 3.1. Een cliënt kan een klacht indienen over het optreden van de behandelend advocaat (“de advocaat”). De indiening van de klacht gebeurt schriftelijk of per e-mail aan Tax Studio. Tax Studio wijst een Klachtbehandelaar aan. Dit is altijd een andere persoon dan degene wie de klacht betreft. De advocaat, dan wel de Klachtbehandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht binnen drie werkdagen en geeft daarbij de klager informatie over de interne klachtenprocedure. De Klachtbehandelaar stelt de betrokken advocaat, wanneer de klacht rechtstreeks wordt ingediend via het algemene communicatiekanalen (zoals info@taxstudio.nl of algemene postadres), in kennis van de klacht.
- 3.2 De betrokken advocaat en de Klachtbehandelaar bepalen in onderling overleg wie contact zoekt met de betrokken klager en op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. Het uitgangspunt is dat de klager tevreden wordt gesteld en een oplossing wordt gecreëerd en dat de klager naar behoren wordt geholpen.
- 3.3 Indien de Klachtbehandelaar ingevolge het vorig lid contact zoekt met de betrokken klager, stelt deze klager na bestudering van het dossier in de gelegenheid de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten. De betreffende advocaat wordt verzocht te reageren op deze toelichting.
- 3.4 Indien tussen de Klachtbehandelaar en de klager een bespreking plaatsvindt, kan de betreffende advocaat worden verzocht aanwezig te zijn, behoudens wanneer de cliënt daartegen bezwaar maakt.
- 3.5 De Klachtbehandelaar beantwoordt de klacht uiterlijk veertien (14) werkdagen na ontvangst van de klacht, dan wel, in voorkomend geval, veertien (14) werkdagen na ontvangst van de schriftelijke toelichting dan wel, in voorkomend geval, uiterlijk veertien (14) werkdagen nadat een bespreking over de klacht heeft plaatsgevonden.
- 3.6 De afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk, zo mogelijk binnen een termijn van een maand.
- 3.7 De betrokken advocaat dan wel Klachtbehandelaar zorgt voor een schriftelijke vastlegging

van de met de klager gemaakte afspraken.

9. Indien de klachtenbehandeling niet tot een oplossing leidt, is de klager bevoegd om de klacht voor te leggen aan de deken van de Orde van Advocaten te Amsterdam.

4. Registratie van de klacht

1. Een kopie van de schriftelijke afhandeling van de klacht wordt een (1) jaar bewaard.

5. Overig

1. Voor klachten over niet-advocaten en overige opmerkingen kan men gebruik maken van het algemene mailadres van Tax Studio, info@taxstudio.nl