

## **KLACHTENREGELING**

BeuneFaber B.V., handelende onder de naam BeuneFaber Advocaten-Belastingkundigen (hierna: BeuneFaber), hanteert een klachtenregeling die gericht is op het zo goed mogelijk tegemoetkomen aan en verhelpen van eventuele klachten en onvrede, die cliënten uiten over de wijze waarop de advocaten van BeuneFaber de dienstverlening verrichten. Die klachtenregeling is leidend voor de behandeling van klachten en luidt als volgt:

1. Een klacht is elke als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk, gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat en/of medewerker, waarbij door of namens cliënt (klager) kenbaar is gemaakt dat bemiddeling / behandeling door een derde (klachtenfunctionaris) gewenst is.
2. Als klachtenfunctionaris is aangewezen mr. R.B.H. Beune. Voor het geval de klacht is gericht tegen een door de klachtenfunctionaris verrichte dienst treedt als vervangend klachtenfunctionaris op mw. mr. A.L. Faber LL.M.
3. Indien een advocaat een klacht in bovenbedoelde zin ontvangt, wijst hij/zij de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling kent en meldt hij/zij de klacht ten spoedigste bij de klachtenfunctionaris.
4. Indien een cliënt op andere wijze het kantoor benadert met een klacht, dan dient die doorgeleid te worden aan de klachtenfunctionaris, die vervolgens de betrokken advocaat daarvan ten spoedigste in kennis stelt.
5. De betrokken advocaat overlegt met de klachtenfunctionaris over een te kiezen aanpak, die tot doel heeft met de cliënt tot een oplossing van zijn klacht te komen, al dan niet tezamen of door tussenkomst van de klachtenfunctionaris, waarbij in beginsel een gesprek tussen de klager, de beklagde advocaat en de klachtenfunctionaris zal plaatsvinden teneinde een oplossing van het probleem te zoeken.
6. De klachtenfunctionaris stelt binnen een maand na ontvangst van de klacht de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht. Voorafgaand aan de beslissing worden zowel klager als de betrokken advocaat in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op hun respectieve zienswijzen ten aanzien van de klacht.
7. Bij afwijking van de termijn, bedoeld in onderdeel 6, doet de klachtenfunctionaris daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager en degene over wie is geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven.
8. Indien afwijzend op de klacht wordt beslist draagt de klachtenfunctionaris zorg voor adequate informatie aan de klager over de beslissing en over eventuele nadere stappen, die de cliënt ter zake kan nemen.
9. De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat de klacht en de wijze van behandeling op een toegankelijke wijze wordt geadmistreerd.
10. Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de behandeling van de klacht.