

KLACHTENREGELING HVS TAX B.V.

HVS TAX B.V. richt zich op het verhogen van uw rendement als ondernemer door u in staat te stellen te ondernemen zonder (fiscale) zorgen – wij zijn uw strategische partner. Dat gaat wat ons betreft verder dan enkel fiscale advisering en ziet ook op, bijvoorbeeld, compliance. Naast klantgerichtheid is fiscale ontzorging van de hoogste kwaliteit een van onze topprioriteiten en waar nodig schakelen we – als u als klant daarbij gebaat bent – andere specialisten in. We werken samen met diverse notaris- en advocatenkantoren, indien we met u als ondernemer van mening zijn dat dit kwaliteit nog verder verbeterd.

Hoewel wij met onze kennis, expertise en jarenlange ervaring bij het ontzorgen van onze cliënten, door in teams van twee te opereren en waar nodig andere specialisten in te schakelen, vertrouwen wij erop dat wij u de beste dienstverlening bieden. Desalniettemin kan het onverhoopt voorkomen dat u niet volledig tevreden bent. We hebben hier dan ook de volgende klachtenregeling ingesteld die als volgt is opgebouwd, te weten:

Stap 1: confronteer uw team met uw klachten en / of zorgen. Zij hebben uw dienstverlening verricht en zijn het beste in staat om u te horen en eventuele actie te ondernemen.

Stap 2A: op het moment dat stap 1 u ondanks onze goede zorgen niet heeft geholpen, dan kunt u – in geval van niet advocatuurlijke werkzaamheden – uiteraard een van de andere partners van HVS TAX B.V. contacteren. U kunt uw volledige dossier met een van hen doorspreken. De contactgegevens van onze partners vindt u op www.hvstax.nl

Stap 2B: indien uw klachten zien op advocatuurlijke werkzaamheden verricht door Mr. D.E. van Sprundel, dan kunt u zich wenden tot een externe advocaat die is aangewezen als klachtenfunctionaris. Als externe klachtenfunctionaris is mevrouw Mr. A.A. Feenstra, werkzaam bij Hertoghs advocaten - handelsnaam van Hertoghs advocaten-belastingkundigen B.V., en gevestigd te (4811 AH) Breda aan de Willemstraat 1 – beschikbaar. Zij is te bereiken via feenstra@hertoghsadvocaten.nl De klachtenregeling voor advocatuurlijke werkzaamheden is volledigheidshalve uitgeschreven en opgenomen in Bijlage 1.

Stap 3: mocht onverhoopt stap 2 niet de gewenste uitkomst bieden, dan kunt u uw probleem voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. U kunt een probleem voorleggen als het gaat over:

- De kwaliteit van de dienstverlening;
- Een verzoek tot schadevergoeding, met een maximum van €10.000;
- De hoogte van de declaratie (dit is de rekening van uw advocaat);
- Door advocaten ter incasso aangeboden declaraties, zonder beperking.

Als u een probleem heeft met uw advocaat over een ander onderwerp kunt u dat niet voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. Zie ook: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur/>

Stap 4: Als stap 3 niet mogelijk is, kunt u de deken van de Orde van Advocaten in Rotterdam vragen om te bemiddelen tussen u en uw advocaat. De deken bekijkt dan de mogelijkheden om het probleem op te lossen. Als de bemiddeling niet slaagt, kunt u er voor kiezen een klacht in te dienen. Zie ook: <https://www.advocatenorde-rotterdam.nl/1690/problemen-met-uw-advocaat.html>

Stap 5: Als de stappen 1-4 u niet voldoende zouden bekoren, dan zou u nog kunnen overwegen uw klacht voor te leggen aan de Raad van Discipline, de tuchtrechter voor advocaten. Raadpleeg voor meer informatie: <http://raadvandiscipline.nl/>

HVS TAX B.V.

Advocaat – belastingadviseurs

Dick van Sprundel

Joyce van Vliet

Maurice Bakker

Rotterdam, 22 februari 2026

Zie bijlage voor de advocatuurlijke klachtenregeling HVS TAX B.V.

BIJLAGE 1 – ADVOCATUURLIJKE KLACHTENREGELING HVS TAX B.V.

HVS TAX B.V. (hierna te noemen: het kantoor) hecht grote waarde aan de kwaliteit van de praktijkvoering. We doen er alles aan om cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat een cliënt een klacht heeft over een advocaat, één van onze medewerkers of onze praktijkvoering. Deze klacht wordt volgens de navolgende regeling behandeld.

1. Begrippen

Klacht:	ieder blijk van ongenoegen over de praktijkvoering van de advocaat, het kantoor of de medewerkers van het kantoor.
Klager:	de cliënt die de klacht meldt.
Klachtenfunctionaris:	Mevrouw A.A. Feenstra. werkzaam bij Hertoghs advocaten - handelsnaam van Hertoghs advocaten-belastingkundigen B.V., en gevestigd te (4811 AH) Breda aan de Willemstraat 1 – beschikbaar. Zij is te bereiken via feenstra@hertoghsadvocaten.nl
Klachtenregistratie-formulier	Een intern formulier dat wordt gebruikt voor de vastlegging van de klacht en de behandeling daarvan.
Klachtencoördinator:	De office manager van het kantoor die de klachtenprocedure coördineert.
Betrokken advocaat:	De advocaat over wie wordt geklaagd of de verantwoordelijk advocaat, indien wordt geklaagd over een medewerker die geen advocaat is.

2. Doelstellingen

Het doel van de klachtenregeling is:

- het binnen een redelijke termijn en op een constructieve manier afwikkelen van klachten;
- het vaststellen van de oorzaak/oorzaken van klachten;
- het behouden en verbeteren van bestaande relaties;
- het verbeteren van onze praktijkvoering en dienstverlening.

3. Informeren van de cliënt

In de algemene voorwaarden van ons kantoor wordt gewezen op het bestaan van een klachtenregeling en tevens is de onderhavige klachtenregeling via de website te raadplegen.

4. De voorwaarden

- Klachten kunnen worden ingediend tot drie maanden nadat klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs heeft kunnen nemen van het feit waarover wordt geklaagd;
- Klachten waarover een tuchtklacht aanhangig is of is geweest worden niet in behandeling genomen.

5. De interne klachtenprocedure

- a. De betrokken advocaat wordt zo snel mogelijk van een klacht op de hoogte gesteld;
- b. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van diens klacht;
- c. Indien een klacht wordt ingediend door een derde die namens klager optreedt of lijkt op te treden, wordt de derde gevraagd of hij ermee akkoord is dat de betrokken advocaat dit bij de klager verifieert dan wel wordt de derde erop geattendeerd dat het kantoor een klachtenregeling kent met het verzoek om de klager hierover contact te laten opnemen met de betrokken advocaat of de klachtenfunctionaris;
- d. De betrokken advocaat probeert met klager tot een oplossing te komen;
- e. Komt deze oplossing er niet en wordt de klacht door de klager gehandhaafd, dan bepaalt de klachtencoördinator wie als klachtenfunctionaris zal optreden;
- f. Vervolgens vindt een gesprek plaats tussen de klachtenfunctionaris en de betrokken advocaat over de klacht;
- g. De klager wordt door de klachtenfunctionaris geïnformeerd dat de klachtbehandeling aan hem is overgedragen en over de verdere behandeling van de klacht.
- h. De klachtenfunctionaris neemt een beslissing over de klacht en bespreekt dit met de klager.
- i. Een klacht die na behandeling door de klachtenfunctionaris niet is opgelost, kan door de klager of door kantoor worden voorgelegd aan een instantie, die een bindende uitspraak geeft. De klachtenfunctionaris doet aan de klager een suggestie voor de meest geschikte oplossing.

6. De vastlegging

- a. Een klacht wordt vastgelegd door degene aan wie de klacht wordt medegedeeld;
- b. De klacht wordt zo snel mogelijk gestuurd aan de betrokken advocaat en de klachtencoördinator;
- c. Indien de betrokken advocaat met de klager tot een oplossing kan komen, stelt de betrokken advocaat een interne notitie en/of een brief aan klager op met de afwikkeling van de klacht en overhandigt deze aan de klachtencoördinator;
- d. Klachten die in behandeling worden genomen door de klachtenfunctionaris worden vastgelegd in het klachtenregistratieformulier;
- e. De behandeling van de klacht wordt op het formulier bijgehouden;
- f. Als de klachtenfunctionaris met de klager tot een oplossing is gekomen, legt hij dat vast in een schriftelijke bevestiging aan de klager. Als geen oplossing is bereikt, zendt de klachtenfunctionaris een reactie aan de klager;
- g. Als de klacht is afgewikkeld, wordt het formulier getekend door de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris;
- h. De klachtencoördinator ontvangt de op de klacht betrekking hebbende stukken en hiervan wordt een dossier bijgehouden.

7. Verantwoordelijkheden

- a. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor de benoeming van een klachtenfunctionaris;
- b. De betrokken advocaat en zo nodig de klachtenfunctionaris is/zijn verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht, de vastlegging daarvan en zo nodig de invulling van het klachtenregistratieformulier;
- c. De klachtenfunctionaris houdt de betrokken advocaat van de klachtafhandeling op de hoogte;
- d. Binnen vier weken moet de klacht zijn afgehandeld, dan wel moet dan voor klager duidelijk zijn wat de stand van zaken is en hoe daaraan een vervolg wordt gegeven;

8. Onvoorziene gevallen

In gevallen die door de klachtenregeling niet zijn voorzien, beslist de klachtenfunctionaris