

# Klachtenregeling

Wisselkom Belastingadviseurs hecht veel waarde aan tevreden relaties en we werken daarom continu aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u mogelijk ontevreden bent over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen wij u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk en/of nodig zoeken we samen met u naar een passende oplossing.

## Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

## Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel indienen. Dit kan door een brief of e-mail te sturen t.a.v. de heer E.T.M. Jansen RB.

## Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: De heer Jansen zal uw klacht direct in behandeling nemen en binnen een week met u (en eventueel andere betrokkenen) overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

## Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zullen wij zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie omgaan.

In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk, zullen wij hen verzoeken voor geheimhouding te tekenen.

Tot slot: indien u een klacht hebt en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.