

Klachtenregeling

Wisselkom Belastingadviseurs hecht veel waarde aan tevreden relaties en ik werk daarom continu aan de kwaliteit van mijn dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien je mogelijk ontevreden bent over mijn dienstverlening of wat voor aspect van mijn organisatie dan ook, dan nodig ik je nadrukkelijk uit om mij dat zo snel mogelijk te laten weten. Jouw opmerkingen neem ik zeer serieus en waar wenselijk en/of nodig zoeken we samen naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

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

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is je probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens jou niet voor een gesprek, dan kan je 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: ik zal je klacht direct in behandeling nemen en binnen een week met je (en eventueel andere betrokkenen) overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Uiteraard ontvang je 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 jouw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal ik 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 jouw formele klacht word je daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij mij ook gebruikelijk, zal ik hen verzoeken voor geheimhouding te tekenen.

Tot slot: indien je een klacht hebt en mij dat laat weten, waardeer ik dat zeer. Je geeft mij hiermee immers een tweede kans. Je kunt ervan verzekerd zijn dat ik alle gegronde klachten meeneem in de evaluatie van mijn organisatie en mijn uiterste best doen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.