

Klachtenregeling Maniko Accountancy & Advies B.V.

Inleiding

Maniko Accountancy & Advies B.V. streeft continu naar het verbeteren van de kwaliteit van haar dienstverlening. Tevens houden wij van tevreden cliënten. Als onderdeel van ons beleid is daarom een klachtenregeling van kracht.

De mogelijkheid bestaat helaas dat een cliënt niet tevreden is over onze dienstverlening. Mogelijk kan er ook sprake zijn van een misverstand tussen een cliënt en ons kantoor.

Wij willen ontevredenheid bij onze cliënten zo snel en veel als mogelijk wegnemen. Tevens willen wij eventuele fouten en de gevolgen hiervan altijd trachten op te lossen en hiervan leren voor onze toekomstige dienstverlening.

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste en snelste worden opgelost tijdens een (telefonisch) gesprek. Wij verzoeken u daarom eerst telefonisch overleg te voeren over een probleem of voor het maken van een afspraak.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Als uw klacht met een (telefonisch) gesprek niet is verholpen of wanneer de klacht zich naar uw mening niet leent voor een (telefonisch) gesprek, kunt u de klacht schriftelijk indienen. De klacht dient dan ingediend te worden bij de directie van ons kantoor. Wij verzoeken u hierbij om in ieder geval de volgende gegevens te verstrekken:

- uw (bedrijfs)naam, adres en telecommunicatiegegevens;
- een duidelijke omschrijving van uw klacht;
- het tijdstip waarop de klacht is ontstaan.

Verloop procedure

Na de ontvangst van de klacht zal de directie van ons kantoor bezien of het mogelijk is om binnen een week inhoudelijk te reageren met als doelstelling te komen tot een bevredigende oplossing voor de klager. Als dit binnen een week niet mogelijk is, ontvangt u binnen een week wel een schriftelijk bevestiging, dat uw klacht is ontvangen.

Het is mogelijk dat u om aanvullende informatie wordt gevraagd om de klacht goed in behandeling te nemen. De doelstelling is om u binnen vier weken een antwoord te geven op uw klacht.



Overige aspecten klachtenregeling

De mogelijkheid is aanwezig dat het voor ons nodig is om onafhankelijke derden te raadplegen over uw klacht. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele onafhankelijke derden. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen. Mede hierdoor bestaat de mogelijkheid dat beantwoording van de klacht langer duurt dan de genoemde vier weken. Als dit het geval is, ontvangt u hiervan schriftelijk bericht. Er wordt hierna gestreefd om zo spoedig mogelijk uw klacht te beantwoorden. U ontvangt hierbij een gemotiveerd antwoord van ons.

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld, waarbij wij streven naar geheimhouding van de verstrekte gegevens bij de klacht. Als onderdeel van ons kwaliteitssysteem zal de klacht (anoniem) worden verwerkt in een klachtenregistratiesysteem. Dit systeem zal jaarlijks door de directie van ons kantoor worden geëvalueerd om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en om herhaling van soortgelijke klachten te voorkomen.

