

Klachtenregeling Doornbos Advies&Accountancy

Algemeen

Doornbos Advies&Accountancy hecht veel waarde aan tevreden klanten en relaties. Wij werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Wij streven klanttevredenheid en kwaliteit na en staan open voor opmerkingen en klachten over onze dienstverlening. Wanneer dit het geval is nodigen wij u uit om dit aan ons kenbaar te maken.

Indienen van een klacht

Een goed gesprek biedt vaak al een oplossing. Wij vragen u daarom om contact met ons op te nemen om de klacht te bespreken. Wordt de klacht niet met een gesprek verholpen of leent de klacht zich niet voor een gesprek, dan vragen wij u de klacht schriftelijk kenbaar te maken.

Een klachtenformulier vindt u onder deze pagina.

Behandeling van de klacht

Uw klacht zal zo snel mogelijk worden behandeld. Binnen enkele dagen na indiening zal contact met u worden opgenomen. Indien mogelijk zal dan al inhoudelijk worden gereageerd. Indien het niet lukt direct inhoudelijk te reageren, zal met u het vervolg worden doorgesproken. Het kan zijn dat wij een nadere toelichting en/of meer informatie van u nodig hebben. Op klachten die u schriftelijk bij ons hebt ingediend, ontvangt u van ons uiteraard ook schriftelijk een antwoord. Ons streven is om uw klacht binnen vier weken af te handelen. Lukt ons dat niet, dan ontvangt u daarover bericht. Wij informeren u daarbij over de reden waarom het niet is gelukt om de klacht binnen vier weken af te handelen en over de verdere procedure.

Overige aspecten

De behandeling en afwikkeling van de klacht wordt door ons vastgelegd. Wij zijn dat vanuit onze beroepsregels verplicht. Uiteraard gaan wij zorgvuldig met de informatie om. Indien het nodig is om extern advies in te winnen bij de afhandeling van de klacht, nemen wij vooraf met u contact op.

Klachtenformulier

Indien u een klacht heeft over Doornbos Advies&Accountancy die u schriftelijk kenbaar wenst te maken verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier en deze te verzenden ter attentie van de heer J. Doornbos; postadres: Spreeuwenhof 1, 9502TK Stadskanaal.

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenregeling.

Uw gegevens:

Naam cliënt (organisatie)
Naam (persoonlijk)
Adres
Postcode/plaats
Telefoonnummer
Email-adres

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat betreft het?

Omschrijving klacht(en):

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn?

Gewenste oplossing/reactie:

Datum:/...../.....

Handtekening: