

Klachtenregeling

Wij werken met onze klanten op basis van wederzijds vertrouwen en respect. In dat kader past ook een klachtenregeling, want waar gewerkt wordt kunnen fouten worden gemaakt. Mocht u ontevreden zijn over onze dienstverlening, één van onze medewerkers of andere aspecten omtrent onze organisatie laat het ons dan weten. Wij nemen uw opmerkingen serieus en zoeken naar een passende oplossing.

U kunt uw klacht telefonisch of persoonlijk indienen. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. In eerste instantie streven we ernaar om de klacht onderling op te lossen. Als uw probleem met een gesprek niet verholpen is dan kun u uw klacht officieel schriftelijk indienen. U kunt hiervoor het officiële klachtenregelingformulier gebruiken(zie bijlage).

Binnen enkele dagen wordt inhoudelijk gereageerd op uw klacht. Wij zullen daarbij nadere toelichting vragen en streven ernaar uw klacht binnen 4 weken op te lossen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure.

Heeft u een klacht laat het ons weten. Wij kunnen onze dienstverlening daardoor aanscherpen. Wij streven naar een optimale samenwerking met onze klanten.

Indien u een klacht heeft over NOAA Accountancy die u schriftelijk kenbaar wenst te maken, dient u het officiële klachtenregelingformulier volledig in te vullen en op te sturen.

Klachtenformulier

Indien u een klacht heeft over NOAA Accountancy die u schriftelijk kenbaar wenst te maken, verzoeken wij u gebruik te maken van onderstaand formulier. U kunt het ingevulde en ondertekende formulier verzenden naar NOAA Accountancy ter attentie van mevr. N. Onckels(vertrouwelijk), Sommelsdijkhof 1, 5035 JG Tilburg

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

Naam cliënt(organisatie):

Naam(persoonlijk):

Adres:

Postcode / woonplaats:

Telefoonnummer:

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 en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht:

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?

Heeft u de klacht al eerder bij ons onder de aandacht gebracht? Tot welke (vervolg) acties heeft dit geleid?

Datum:

Handtekening: