

Klachtenregeling

Inleiding

Tevreden cliënten en relaties zijn zeer belangrijk voor BZB Accountancy & Advies B.V. Als u niet tevreden bent over onze dienstverlening, dan zijn wij ook niet tevreden. Wij willen dan ook zo snel als mogelijk uw ongenoegen horen om samen met u te kunnen werken aan een goede professionele oplossing. Wij zien een klacht als een nieuwe kans. Wij attenderen u erop dat dit een beschrijvende inleiding is. De geldende en volledige klachtenregeling treft u onderstaand aan.

Heeft u een klacht?

Het is misschien een cliché, maar veel ongenoegen of klachten kunnen worden weggenomen in een goed en stevig gesprek. Wij nodigen u dan ook van harte uit om eerst contact op te nemen met de medewerker die het ongenoegen of de klacht heeft veroorzaakt. Als u het prettiger vindt, kunt u ook contact opnemen met zijn of haar direct leidinggevende.

Vervolg

Mocht dit gesprek niet het gewenste resultaat opleveren, dan stellen wij het op prijs als u de klacht wilt doorgeven aan de heer drs. J. ter Reehorst RA. Hij is telefonisch te bereiken op 030-6050034 of 06-20399950 en op dit emailadres: jan@bzbaccountancy.nl

Uiterlijk binnen 1 week na uw klacht, krijgt u van hem een reactie. Hierbij wordt dan tevens kenbaar gemaakt tot welke stappen uw klacht gaat leiden.

Overigens hoopt BZB Accountancy & Advies B.V. dat u er begrip voor heeft dat wij een aantal klachten niet in behandeling kunnen nemen. Zo nemen wij geen klachten in behandeling die al eerder afgehandeld zijn of die reeds ter beslissing liggen bij een rechter.

Vertrouwelijkheid

Het spreekt voor zich dat de inhoud van de klachten of andere mededelingen onder deze regeling door BZB Accountancy & Advies B.V., haar personeel en overige betrokkenen vertrouwelijk behandeld worden.