



A tot Z
accountants & adviseurs

Klachtenregeling

Heeft u een klacht over ons of over onze medewerkers? Laat het ons weten, dan zorgen we dat uw klacht snel wordt opgelost.

U kunt uw klacht telefonisch of schriftelijk per e-mail indienen. Gebruik hiervoor de contactknop onderaan deze pagina

Welke gegevens meldt u bij het indienen van een klacht?

- uw naam, bedrijfsnaam, uw (mobiele) telefoonnummer en/of uw emailadres;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- de naam van de betrokken medewerker van A tot Z accountants & adviseurs B.V.
- omstandigheden en/of aanleiding voor de klacht.

Wij behandelen op onderstaande wijze uw klacht:

- Wij sturen u binnen een week een bevestiging per e-mail. Hierin staat onder meer wie uw contactpersoon is. Hij of zij is niet betrokken bij de klacht of bij de medewerker waarover de klacht gaat.
- Wij nemen uw klacht in behandeling en nemen binnen een week contact met u op om samen tot een oplossing te komen. Als wij uw klacht niet in behandeling nemen, hoort u dit binnen twee weken.
- Wij streven ernaar om uw klacht binnen drie weken hiervan af te handelen. Deze termijn kan worden uitgesteld, als wij onvoldoende informatie hebben. Wij stellen u op de hoogte.
- Uw contactpersoon stuurt u zijn/haar bevindingen van het onderzoek naar uw klacht en de eventuele conclusies.
- Uw klacht is in overeenstemming en naar tevredenheid opgelost.