

Klachtenregeling Keemers Accountancy & Belasting Advies BV

Uw tevredenheid staat voorop. Daarom doen wij doen onze uiterste best het ontstaan van klachten te voorkomen. Desondanks kan er altijd iets mis gaan. Heeft u een klacht of bent u ontevreden over onze dienstverlening, laat het ons weten. Hieronder vindt u de procedure voor het indienen en de afhandeling van uw klacht.

Doel van de klachtenregeling

Het doel van onze klachtenregeling is:

- om uw klachten naar ieders tevredenheid op te lossen;
- om van uw klachten te leren en indien nodig wijzigingen aan te brengen in ons Interne Beheersingsstelsel

Klacht indienen

U kunt uw klachten indienen via:

e-mail: info@keemers.nl

schriftelijk: t.a.v. de vestigingsdirecteur en/of de compliance officer (Hatertseweg 14, 6581 KG te Malden)

Wij vragen u, indien van toepassing, de volgende gegevens te vermelden:

- uw eigen naam, bedrijfsnaam, adres, uw (mobiele) telefoonnummer en/of uw e-mailadres;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- de naam van de medewerker tegen wie de klacht is gericht;
- de reden waarom u de klacht indient;
- omstandigheden en/of aanleiding voor de klacht.

Klachtafhandeling

Binnen 7 werkdagen na ontvangst van uw klacht:

reageren wij telefonisch of schriftelijk om uw klacht af te handelen of bevestigen wij schriftelijk de ontvangst van uw klacht.

Heeft u een bevestiging van de ontvangst van ons ontvangen, dan handelen wij uw klacht binnen 14 werkdagen na ontvangst af.