

Klachtenregeling

Waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Ook bij ons. Uiteraard doen wij ons best om onze klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn, maar het kan natuurlijk voorkomen dat er iets niet goed gaat. Omdat wij graag open zijn in onze communicatie, hopen wij dat klachten met de direct betrokkenen van Ontdekkkracht Accountants & Adviseurs kunnen worden besproken en opgelost. Wij snappen echter ook wel dat dit niet altijd mogelijk of gewenst is. In dat geval kunt u een klacht bij ons melden.

Vermeld in uw klacht minimaal de volgende informatie:

- Bedrijfsnaam, naam en adres, (mobiele) telefoonnummer en uw e-mail adres
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- De naam van de medewerker tegen wie de klacht zich richt
- De reden waarom de klacht wordt ingediend
- Wanneer de klacht ontstond (datum)
- Omstandigheden en/of aanleiding voor de klacht.

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht zullen wij:

- De ontvangst van uw klacht schriftelijk of per e-mail bevestigen
- Telefonisch of schriftelijk reageren om de klacht af te handelen

Wij streven ernaar om de klacht binnen 10 werkdagen af te handelen. Wanneer dit niet binnen 10 werkdagen lukt, zullen wij aangeven binnen welke termijn wij de klacht verwachten afgehandeld te hebben.

Hoe dient u een klacht in?

Directe communicatie is natuurlijk het beste. Neem contact op met de verantwoordelijke Ontdekkkracht medewerker om de klacht te bespreken. Wanneer dit niet mogelijk of wenselijk is, kunt u ook schriftelijk een klacht indienen. Stuur dan uw klacht per post naar:

Ontdekkkracht Accountants & Adviseurs B.V.
t.a.v. O.H.H. van Hoek
Dorpsstraat 2A
5051 CK Goirle

Of per mail naar olaf@ontdekkkracht.nl

Bij klachten over het functioneren van Olaf van Hoek in rol van bestuurder, beleidsbepaler of accountant kunt u de klacht mailen naar boudewijn@compliance-consultants.nl