

Klachtenprocedure

Uiteraard proberen wij je zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Mocht je onverhoopt een klacht hebben over onze dienstverlening, dan vind je hieronder de te volgen procedure:

- Cliënten wordt verzocht de klacht of opmerking indien mogelijk telefonisch kenbaar te maken aan bd accountancy.
- Als de klacht of opmerking zich daar niet voor leent en/of de cliënt dit wenst, wordt verzocht de klacht schriftelijk in te dienen.
- De cliënt ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging.
- Behandeling vindt plaats door beide partners van bd accountancy middels een persoonlijk gesprek.
- Indien de klacht of opmerking betrekking heeft op één van beide partners, wordt de klacht behandeld door de andere partner.
- Als de klacht niet afgehandeld kan worden door één van beiden, wordt een externe deskundige ingehuurd.*
- Gepoogd wordt om de klacht binnen een korte termijn af te handelen (ca. 2 weken).
- De uitkomst van de procedure wordt schriftelijk vastgelegd in een rapport. De cliënt ontvangt hiervan een kopie.
- Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, wordt verwezen naar de geschillencommissie van de NBA.*

**) De kosten verbonden aan de inhuur van een externe deskundige en de kosten van de geschillencommissie van de NBA komen zowel voor rekening van de cliënt als bd accountancy (ieder 50%).*