

Zeker Fiscaal B.V. hecht aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

#### **Telefonisch oplossen klacht**

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met de heer Antoine Roes\*, partner bij ons kantoor. Mocht het zijn functioneren betreffen, kunt u vragen naar de heer Mike Raafs, eveneens partner bij ons kantoor.

#### **Formele schriftelijke klachtenprocedure**

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht schriftelijk indienen via [info@zekerfiscaal.nl](mailto:info@zekerfiscaal.nl) omdat uw tekst dan het uitgangspunt is van de behandeling van de klacht door ons. U kunt de klacht ook sturen naar onze vestiging te Druten ter attentie van de heer Antoine Roes (vertrouwelijk) of de heer Mike Raafs (vertrouwelijk): Heersweg 13, 6651 BP Druten. U ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging.

Wanneer een klacht namens een ander persoon of organisatie wordt ingediend, ontvangen wij graag

een machtiging, die is ondertekend door de persoon die de klacht wil indienen.

De volgende situaties zijn uitgezonderd van de klachtenprocedure: •

- Een claim betreffende financiële schade, die u door toedoen van Zeker Fiscaal B.V. meent te hebben opgelopen. U kunt in dat geval een schriftelijke aansprakelijkstelling per post sturen naar onze vestiging te Druten ter attentie van de heer Antoine Roes: Heersweg 13, 6651 BP Druten.
- Vragen of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u terecht bij onze administratie via [facturen@zekerfiscaal.nl](mailto:facturen@zekerfiscaal.nl).

#### **Verloop procedure**

De gang van zaken is daarna als volgt: De heer Antoine Roes (of de heer Mike Raafs) zal uw klacht zo spoedig behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het hem niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen.

#### **Uitspraak**

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de

hoogte gehouden van de voortgang van de procedure.

In de schriftelijke uitspraak van de heer Antoine Roes (of de heer Mike Raafs) zijn de eventueel voorgestelde oplossing(en) of de te nemen maatregel(en) vermeld.

#### **Oneens met de uitspraak?**

Wanneer u het niet eens bent met de uitspraak, kunt u binnen vier weken na de datum van de uitspraak schriftelijk bezwaar indienen bij Zeker Fiscaal B.V. U wordt uitgenodigd om uw bezwaar toe te lichten. Binnen drie weken na het schriftelijke bezwaar ontvangt u van Zeker Fiscaal B.V. schriftelijk bericht over de uitspraak.

#### **Tot slot**

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

We hopen op een goede duurzame relatie en samenwerking.

\* De heer Antoine Roes is bij Zeker Fiscaal B.V. aangewezen als verantwoordelijke voor de kwaliteitsaspecten van de organisatie, en uit dien hoofde ook het eerste aanspreekpunt voor de behandeling van klachten.