

Klachtenregeling

Maarschalk|Ligthart Accountants & Belastingadviseurs B.V. hecht aan tevreden relaties en werkt daarom steeds aan kwalitatief hoogwaardige 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 ieder ander aspect van onze organisatie dan betreuren we dat zeer. Wij nodigen u dan ook nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar mogelijk zoeken wij met u naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

Bij Maarschalk|Ligthart Accountants & Belastingadviseurs B.V. zijn we van mening dat een goed gesprek een verstandig begin is van het komen tot een oplossing. Wij nodigen u dan ook nadrukkelijk uit om uw ongenoegen eerst met de betreffende medewerker te bespreken om te bezien of u in onderling overleg tot een bevredigende oplossing kunt komen. Omdat niet ieder probleem hiermee opgelost kan worden of indien u van mening bent dat uw klacht niet met een persoonlijk gesprek kan worden of is opgelost, dan kunt u contact opnemen met ons secretariaat.

Formele klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of bent u van mening dat uw klacht zich niet leent voor een gesprek met de betreffende medewerker? Dan kunt u uw klacht formeel indienen. Dit kan schriftelijk.

[Via deze link kunt u een vragenformulier downloaden voor het indienen van uw klacht.](#)

Het ingevulde formulier dient u vervolgens te verzenden naar [e-mail: secretariaat@maarschalkligthart.nl](mailto:secretariaat@maarschalkligthart.nl)) of te verzenden naar Maarschalk-Ligthart Accountants & Belastingadviseurs B.V., Herenweg 133, 2105 MG te Heemstede, ter attentie van het secretariaat. Zij zullen zorgen voor de verdere afhandeling, waarbij vanzelfsprekend uw klacht te allen tijde vertrouwelijk wordt behandeld.

Indien u dit wenst, wordt de klacht geanonimiseerd behandeld en zet de directie zich in om de rechtspositie van de klager te beschermen. Gelieve deze wens uitdrukkelijk in het klachtenformulier te vermelden.

Over uw klacht wordt binnen twee weken contact met u opgenomen. In het behandelingstraject zullen wij zo goed mogelijk proberen te zoeken naar een oplossing die voor beide partijen aanvaardbaar is. Uw klacht wordt desgewenst schriftelijk afgerond in een evaluatierapport. Wij streven er naar uw klacht naar tevredenheid te behandelen. Wij handelen uw klacht binnen 6 weken af. Indien er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u hiervan binnen 6 weken in kennis gesteld, waarbij wij de redenen voor het uitstel toelichten. Bij dit uitstel zullen wij een indicatie geven wanneer wij verwachten uitsluitsel te kunnen geven.

Uw klacht kan mede aanleiding zijn om onze dienstverlening te verbeteren en zo nodig maatregelen te nemen om procedures, werkwijzen, instructies of voorschriften aan te passen. Dit leidt uiteindelijk tot een hogere klanttevredenheid. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor minimaal 7 jaar bewaard.

Tot slot

Indien u een klacht heeft laat het ons weten. 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 en/of te voorkomen.