

KLACHTENPROCEDURE

First Choice Accountancy hecht veel waarde aan tevreden relaties. Wij werken dan ook voortdurend aan het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Wij realiseren ons echter, dat waar mensen samenwerken, misverstanden kunnen ontstaan of zelfs fouten kunnen worden gemaakt. Indien u niet tevreden bent over de contacten met ons kantoor, over onze dienstverlening of over een ander aspect van ons kantoor, dan nodigen wij u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Wij gaan ervan uit dat uw klacht te goeder trouw is en uiting geeft aan oprechte en gegronde zorg. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus. Wij leren ervan en waar wenselijk zoeken we samen met u naar een passende oplossing.

Veel klachten ontstaan door misverstanden, die vaak in een goed gesprek (telefonisch of persoonlijk) rechtgezet kunnen worden. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg of voor het maken van een afspraak. Bovendien kunnen wij ons hierdoor ook een beter beeld vormen omtrent de aard van de klacht en de wijze waarop deze tot stand is gekomen.

Is het probleem op deze wijze niet oplosbaar of vindt u een gesprek niet wenselijk, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Wij streven er naar om binnen 10 werkdagen inhoudelijk op de klacht te reageren. Mocht dit door omstandigheden langer duren, dan ontvangt u hiervan altijd bericht en informeren wij u over de verdere procedure.

[Contact](#)