

## Klachtenregeling

Wij doen ons uiterste best om de uitvoering van onze werkzaamheden zo goed mogelijk te laten verlopen. Mocht u desondanks niet tevreden zijn, dan stellen wij het zeer op prijs als u uw opmerking of klacht aan ons kenbaar maakt. Zo kunnen wij gezamenlijk zoeken naar een oplossing en eventuele verbeteringen doorvoeren.

Omdat TotallyToussaint Accountancy & Business Consultancy klachten zeer serieus neemt, hebben wij hiervoor een formele klachtenprocedure ontwikkeld.

### Hoe kunt u een klacht indienen:

Als u een klacht heeft, kunt u deze schriftelijk of per e-mail te melden aan:  
TotallyToussaint Accountancy & Business Consultancy  
T.a.v. de directie  
IJburglaan 631  
1078 BS Amsterdam  
email: [thomas@totallytoussaint.nl](mailto:thomas@totallytoussaint.nl)

### Wat meldt u bij het indienen van een klacht?

Wij vragen u, indien van toepassing, de volgende gegevens te vermelden:

- uw eigen naam, bedrijfsnaam, naam en adres, uw (mobiele) telefoonnummer en/of email adres;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- de naam de medewerker tegen wie de klacht is gericht;
- de reden waarom u de klacht indient;
- omstandigheden en/of aanleiding voor de klacht.

Wij hopen u met het bovenstaande voldoende geïnformeerd te hebben. Wij doen ons uiterste best het ontstaan van klachten te voorkomen.

### Wij behandelen uw klacht/opmerking op de onderstaande wijze:

**Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht zullen wij:**

- òf telefonisch of schriftelijk reageren om de klacht af te handelen,
- òf de ontvangst van uw klacht schriftelijk bevestigen.

Als wij in eerste instantie volstonden met een bevestiging van ontvangst van uw klacht, zullen wij binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht uw klacht afhandelen.

Wij zullen bij een reactie op uw klacht aangeven met wie of welke afdeling u te maken heeft.

Bij onze inhoudelijke reactie op uw klacht zullen wij u aangeven op welke wijze wij uw klacht willen afhandelen.

Als dat niet direct kan, zullen wij aangeven binnen welke termijn we verwachten dat de klacht afgehandeld kan worden.

Uw klacht kan aanleiding vormen tot aanpassing van door ons gehanteerde procedures en instructies. Zo resulteert de klacht uiteindelijk in een betere kwaliteit van dienstverlening en daarmee tot een hogere klanttevredenheid.

U kunt op elk moment in deze procedure uw klacht intrekken.  
Deze procedure stopt op dat moment.

## Disclaimer

TotallyToussaint Accountancy & Business Consultancy streeft ernaar om deze website voortdurend te onderhouden en te actualiseren, maar kan er niet voor instaan dat de inhoud van (onderdelen van) deze website na verloop van tijd of op het moment dat deze website geraadpleegd wordt nog steeds juist, volledig of actueel is, zodat TotallyToussaint Accountancy & Business Consultancy geen aansprakelijkheid aanvaardt voor de gevolgen van handelen of nalaten op grond van de inhoud van deze website.

De informatie die door middel van deze website kan worden verkregen heeft een algemeen karakter en is niet toegespitst op de concrete situatie van de bezoeker van deze website, zodat TotallyToussaint Accountancy & Business Consultancy geen aansprakelijkheid aanvaardt voor de gevolgen van handelen of nalaten op grond van de hiervoor bedoelde informatie. Het verdient dan ook aanbeveling om, ingeval de door middel van deze website verkregen informatie daartoe aanleiding geeft, contact op te nemen met een van de accountants of adviseurs van TotallyToussaint Accountancy & Business Consultancy.

## Klachtenprocedure

TotallyToussaint Accountancy & Business Consultancy kent een klachtenregeling die voorziet in de mogelijkheid tot het indienen van een klacht over het beroepsmatig handelen van aan ons kantoor verbonden beroepsbeoefenaren en over vermeende onregelmatigheden in verband met de dienstverlening door TotallyToussaint Accountancy & Business Consultancy.

De klachtenregeling vormt onderdeel van het door TotallyToussaint Accountancy & Business Consultancy gehanteerde stelsel van kwaliteitsbevordering en -bewaking en is bedoeld voor cliënten van TotallyToussaint Accountancy & Business Consultancy.

Klachten als bedoeld in de klachtenregeling worden behandeld door de daartoe ingestelde Commissie Klachtbehandeling TotallyToussaint Accountancy & Business Consultancy.

Het adres luidt:

Commissie Klachtbehandeling TotallyToussaint Accountancy & Business Consultancy  
IJburglaan 631  
Afd. Juridische Zaken  
1087 BS Amsterdam

Alleen schriftelijk ingediende klachten, die ondertekend zijn en aan onderstaande voorwaarden voldoen, worden in behandeling genomen.

1 De klacht bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager.
- b. de naam van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- c. De dagtekening.
- d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- e. de klachtwaardigheid van de gedraging.

2 Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de klager zorg voor een vertaling.

3 De klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.

4 Een klacht kan niet uitsluitend over een declaratie gaan.