

Klachtenprocedure

Fiscaliade streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer kwaliteit, betrouwbaarheid, maatwerk en betrokkenheid een belangrijke rol. Bent u als klant of relatie, ontevreden over onze dienstverlening?

Dan kunt u een klacht indienen via info@fiscaliade.nl, wij zullen dan zo spoedig mogelijk contact met u opnemen. We vinden het belangrijk dat u uw klacht snel kenbaar kunt maken. Ook als u ons een compliment wilt geven, kunt u ons dit kenbaar maken via dit e-mailadres of via uw persoonlijke adviseur.

Indienen klacht

Fiscaliade wil dat klanten tevreden zijn over de geleverde dienstverlening. Fiscaliade neemt uw klacht serieus en gebruikt uw klacht om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht, heeft Fiscaliade een duidelijke klachtenprocedure. Zie de volgende pagina.

Klachten dienen in beginsel in eerste instantie bij de direct betrokken adviseur onder de aandacht te worden gebracht. Bij niet afdoende afhandeling kunt u zich tot ons wenden via deze klachtenprocedure.

Wij verzoeken u uw klacht schriftelijk in te dienen, omdat uw tekst dan het uitgangspunt is van de behandeling van de klacht door ons. Wij verwijzen u hiervoor naar het eerder genoemde e-mailadres. U ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging.

Uitzonderingen

De volgende situaties zijn uitgezonderd van de klachtenprocedure:

- Een claim betreffende financiële schade die u door toedoen van Fiscaliade meent te hebben opgelopen. U kunt in dat geval een schriftelijke aansprakelijkstelling per post sturen naar onze vestiging te Zwolle: Brinkhoekweg 15. 8034 PA, Zwolle.
- Vragen of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u terecht bij het secretariaat via secretariaat@fiscaliade.nl.

Klachtenprocedure

Fiscaliade streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer kwaliteit, betrouwbaarheid, maatwerk en betrokkenheid een belangrijke rol. Bent u als klant of relatie, ontevreden over onze dienstverlening? Dan kunt u een klacht indienen via info@fiscaliade.nl, wij zullen dan zo spoedig mogelijk contact met u opnemen.

Fiscaliade beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u als klant beter kunnen adviseren. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft Fiscaliade een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat u uw klacht kenbaar kunt maken.

Iedere uiting van onvrede inzake onze dienstverlening, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen, behandelen wij als klacht.

Heeft u een klacht?

De procedure is dan als volgt:

1. Klacht indienen

Klachten dienen in beginsel in eerste instantie bij de direct betrokken adviseur onder de aandacht te worden gebracht. Bij niet afdoende afhandeling kunt u zich tot ons wenden via deze klachtenprocedure.

U kunt uw klacht indienen via info@fiscaliade.nl. U ontvangt binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging. Wanneer een klacht namens een ander persoon of organisatie wordt ingediend, ontvangen wij ook graag een machtiging die is ondertekend door de persoon die de klacht wil indienen.

Klachten kunnen alleen in behandeling worden genomen indien deze zijn voorzien van heldere, schriftelijke onderbouwing.

Klachten kunnen betrekking hebben op:

- de reguliere dienstverlening van Fiscaliade;
- als op norm overschrijdend gedrag, zoals (seksuele) intimidatie, geweld, discriminatie of pesten;
- anderszins laakbaar handelen.

2. Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door één der vennoten. Als de verantwoordelijke vennoot vragen of onduidelijkheden heeft, neemt hij/zij contact met u op. Ook informeert hij/zij naar de mening van de binnen Fiscaliade betrokken persoon/personen.

3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. U ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de verantwoordelijke vennoot. Hierin zijn tevens de eventueel voorgestelde oplossing(en) of de te nemen maatregel(en) vermeld.

4. Oneens met de uitspraak?

Wanneer u het niet eens bent met de uitspraak, kunt u binnen één maand na de datum van de uitspraak schriftelijk bezwaar indienen bij Fiscaliade. U wordt uitgenodigd om uw bezwaar toe te lichten. Binnen één maand hierna ontvangt u van Fiscaliade schriftelijk bericht over de uitspraak.

Uitzonderingen

De volgende situaties zijn uitgezonderd van de klachtenprocedure:

- Een claim betreffende financiële schade die u door toedoen van Fiscaliade meent te hebben opgelopen. U kunt in dat geval een schriftelijke aansprakelijkstelling per post sturen naar onze vestiging te Zwolle: Brinkhoekweg 15. 8034 PA, Zwolle.
- Vragen of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u terecht bij het secretariaat, via secretariaat@fiscaliade.nl.

Augustus 2020
Fiscaliade