

Tamek Klachtenregeling

1. Begripsomschrijving

Klacht: een schriftelijke uitlating van ongenoegen, door de cliënt of diens vertegenwoordiger als zodanig kenbaar gemaakt tegen een bij Tamek werkzame persoon.

Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit

Klachtenfunctionaris: een door Tamek aangewezen persoon die belast is met de registratie, afhandeling en analyse van de geuite klachten

Tamek: Tamek Accountants B.V., Tamek Belastingadviseurs B.V., Tamek Accountants & Belastingadviseurs B.V., Tamek Corporate Finance B.V. en Tamek Hengeveld B.V.

2. Doelstelling

De doelstelling van het Tamek klachtenreglement is:

1. Het vastleggen van een procedure om op klachten van cliënten binnen zo kort mogelijke termijn op een constructieve wijze te reageren;
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. De bij Tamek werkzame medewerkers adviseren bij cliëntgericht reageren op klachten;
5. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. De procedure

1. Op de website en in de algemene voorwaarden van Tamek, wordt melding gemaakt van deze klachtenregeling. De bij Tamek werkzame medewerker wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert. In de van toepassing zijnde algemene voorwaarden wordt expliciet melding gemaakt van deze regeling.
2. Een cliënt kan een klacht indienen over het optreden van een medewerker van Tamek. De indiening van de klacht gebeurt schriftelijk of per e-mail bij de medewerker dan wel –naar keuze van de cliënt- bij de klachtenfunctionaris van Tamek. De medewerker, dan wel de klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen en geeft daarbij de klager informatie over de interne klachtenprocedure. De klachtenfunctionaris stelt de betrokken medewerker, wanneer de klacht rechtstreeks wordt ingediend, in kennis van de klacht.
3. De betrokken medewerker en de klachtenfunctionaris bepalen in onderling overleg wie contact zoekt met de betrokken klager en op welke wijze de klacht verder met de klager wordt doorgesproken en wordt afgehandeld. Het uitgangspunt is steeds dat de klager tevreden wordt gesteld en een oplossing wordt gecreëerd.
4. Indien de klachtenfunctionaris ingevolge het vorig lid contact zoekt met de betrokken klager, stelt deze klager na bestudering van het dossier in de gelegenheid de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten. De betrokken medewerker wordt verzocht te reageren op deze toelichting.
5. Indien tussen de klachtenfunctionaris en de cliënt een bespreking plaatsvindt, is de betrokken medewerker daarbij op verzoek van de klachtenfunctionaris of de cliënt aanwezig, behoudens wanneer de cliënt daartegen bezwaar maakt.
6. De klachtenfunctionaris beantwoordt de klacht uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, dan wel, in voorkomend geval, 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke toelichting dan wel, in voorkomend geval, uiterlijk 10 werkdagen nadat een bespreking over de klacht heeft plaatsgevonden.



7. De afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk, binnen een termijn van een maand, waarbij afzonderlijke aspecten afzonderlijk worden beantwoord en gemotiveerd. De klachtenfunctionaris zal bij afwijking van deze termijn daarvan met redenen omkleed mededeling doen aan klager en degene over wie is geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven.
8. De betrokken medewerker dan wel klachtenfunctionaris zorgt voor een schriftelijke, nauwkeurige vastlegging van de met de klager gemaakte afspraken.
9. Ook indien de klacht alsnog tot tevredenheid van de klager wordt opgelost, dienen de met de klager gemaakte afspraken nauwkeurig en schriftelijk te worden vastgelegd.
10. De klager is aan Tamek geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
11. Indien de klachtenbehandeling niet tot een oplossing leidt, kunnen betrokkenen de kwestie voorleggen aan de bevoegde rechter van de rechtbank Overijssel.

4. Registratie van de klacht

1. Een kopie van de schriftelijke afhandeling van de klacht wordt 1 jaar bewaard.
2. Jaarlijks rapporteert de klachtenfunctionaris aan het bestuur van Tamek. De klachtenfunctionaris doet, wanneer daartoe aanleiding bestaat, aanbevelingen aan het bestuur van Tamek.

5. Benoeming klachtenfunctionaris

De heer J.R. Mondria RA en mr. E.E. Buitendijk-Veldink zijn benoemd tot klachtenfunctionaris.

Juni 2023

