

Klachtenregeling

Ook op ons kantoor kunnen fouten worden gemaakt. Een klacht daarover is in eerste instantie vervelend, maar het is vanuit ons kwaliteitsbeleid en het oogpunt van zorgvuldig handelen belangrijk dat een klacht (van cliënten, andere derden of intern personeel) serieus genomen wordt. Daarnaast kan een kritische opmerking leiden tot een verbetering van onze organisatie.

Aan de hand van onze Klachtenprocedure en het [bijbehorende formulier](#) kunnen cliënten de klachten schriftelijk invullen en opsturen naar office@mnk-administraties.nl. Overigens kan de cliënt er ook voor kiezen om de klacht telefonisch (**telefoonnummer**) door te geven, de betreffende medewerker zal dan de klacht duidelijk op het klachtenformulier formuleren. De klacht zal dan per email aan de cliënt worden verzonden met het verzoek deze te ondertekenen en te retourneren.

De schriftelijke klacht wordt vervolgens bij de leiding neergelegd die dit verder oppakt. Bij ernstige klachten zal de leiding overwegen met NOAB te overleggen en/of een onafhankelijke externe partij te betrekken.

Verdere afhandeling van een klacht

De verdere afhandeling van de klacht is afhankelijk van de situatie, maar zal veelal inhouden:

- een zorgvuldige communicatie met de klager over de ontvangst van de klacht, eventueel over een verdere toelichting van de klacht; tijdens de afhandeling (indien dit langer duurt dan een week) over de voortgang van de afhandeling van de klacht; over het eventueel inschakelen van een externe deskundige; en uiteraard over de uitkomst;
- Een zorgvuldige analyse van de inhoud van en situatie rond de klacht;
- het horen van de betrokken binnen ons kantoor;
- het formuleren van een reactie. Soms krijgt een klager geheel of gedeeltelijk gelijk, en dan wordt gekeken of aan hem/haar een vorm van schadeloosstelling en/ of andere genoegdoening kan worden verschaft, en of en zo ja welke maatregelen er intern kunnen worden genomen om de interne organisatie te verbeteren. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, kan ook worden besloten om uit coulance of wegens de goede betrekkingen toch de klager (gedeeltelijk) tegemoet te komen;