



## KLACHTEN- EN MELDINGSREGELING

MKBTR staat voor eerlijke, eenvoudige en effectieve dienstverlening. Wij stellen daarom u als klant centraal in onze manier van werken. Ondanks dat kan het toch gebeuren dat er iets niet goed gaat in onze dienstverlening naar u toe. Onze organisatie is nu eenmaal gebouwd op mensen met al hun mogelijkheden, maar ook met hun beperkingen. Als dit het geval is en u niet tevreden bent over onze dienstverlening, dan nodigen wij u uit om ons dat te laten weten. Wij behandelen alle klachten uiterst serieus en zullen binnen onze mogelijkheden zoeken naar de beste oplossing voor u.

### 1. Klachten naar aanleiding van de uitvoering van werkzaamheden

Indien ontevredenheid bestaat over de uitvoering van onze werkzaamheden of over de medewerkers van ons kantoor, kan dit aanleiding zijn tot het indienen van een klacht.

Maar al te vaak ontstaat een klacht door een misverstand dat in een goed gesprek weer recht gezet kan worden. Daarom vragen wij u om altijd eerst telefonisch met ons contact op te nemen voor overleg of voor het maken van een afspraak. Ook kunt u een email sturen naar [info@mkbtr.nl](mailto:info@mkbtr.nl) waarna wij met u contact op zullen nemen.

Mochten we er in een persoonlijk gesprek niet uitkomen, of leent de klacht zich niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht schriftelijk indienen. Dit formulier kunt u downloaden op onze website. Na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke bevestiging.

### 2. Melding naar aanleiding van vermeende onregelmatigheden

Mocht u een vermeende onregelmatigheid binnen of (mede) buiten ons kantoor aan de orde willen stellen, dan kunt u dit melden bij de leiding van ons kantoor. Het gaat hierbij om onregelmatigheden die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de uitvoering van onze werkzaamheden, dan wel om vermoedens dat er sprake is van een (dreigende) betrokkenheid van ons kantoor en/of haar medewerkers bij een strafbaar feit en/of wetsovertreding die het vertrouwen in ons kantoor kan schaden. Een melding kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend. Ingeval van een schriftelijke melding dient de naam en het adres van de melder te worden vermeld.

### 3. Onderzoek en afwikkeling van de klacht

De kantoorleiding meldt u bij het ontvangen van de klacht dat deze wordt uitgezocht en bespreekt de klacht eventueel met de betrokken medewerkers. Afhankelijk van de aard en omvang van de klacht ontvangt u uiterlijk binnen 10 werkdagen een schriftelijke of mondelinge terugkoppeling en voorstel tot oplossing van de klacht.

De anonimiteit van de klager of melder wordt op diens verzoek gewaarborgd, mits dit niet in strijd is met wettelijke verplichtingen en mits de gerechtvaardigde belangen van het kantoor hierdoor niet in gevaar komen. Er wordt in ieder geval zorgvuldig omgegaan met de belangen van de klager of melder.



#### **4. Documentatie klacht en oplossing**

De kantoorleiding documenteert de klacht, het eventuele onderzoek en de oplossing in het klachtenregister. Hij formuleert zijn conclusie en stelt de betrokken personen in de gelegenheid hun visie daarop te geven. De documentatie bevat in ieder geval:

- het oordeel of de klacht of melding gegrond is;
- of er gebeurtenissen hebben plaatsgevonden waarbij sprake is van betrokkenheid van ons kantoor en/of haar medewerkers bij strafbare feiten en/of wetsovertredingen die het vertrouwen in ons kantoor kunnen schaden;
- of er aanleiding is voor de kantoorleiding om maatregelen te nemen.

#### **5. Geheimhouding**

Alle medewerkers die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de behandeling van een klacht of melding in de zin van deze regeling, zijn verplicht tot geheimhouding overeenkomstig de binnen ons kantoor geldende regels, met inbegrip van deze regeling.

Alle mededelingen die in het kader van de uitvoering van deze regeling worden gedaan, bevatten niet meer informatie dan voor het onderzoek respectievelijk de uitvoering van deze regeling noodzakelijk is.

#### **6. Rechtsbescherming**

De kantoorleiding waarborgt dat de medewerker die met inachtneming van deze regeling een klacht heeft ingediend of een melding heeft gedaan, wordt beschermd tegen de eventuele nadelige effecten hiervan voor zijn/haar positie binnen kantoor, ongeacht de uitkomst van de behandeling van de betreffende klacht of de melding.

#### **Ten slotte**

Als organisatie hebben we als motto om elke onderneming topfit te maken. Dat impliceert ook dat wij onze eigen organisatie topfit willen houden. Uw klacht waarderen wij dan ook ten zeerste, omdat het ons de gelegenheid geeft om eventuele fouten te herstellen en onze dienstverlening te verbeteren. Uw klachten nemen wij mee in de verbetering van onze eigen bedrijfsprocessen, zodat wij nog beter in staat zijn om u van dienst te zijn.