

## Klachtenregeling Taxso

Plaats: Roosendaal

Datum: 2 september 2021

Versie: 2021.09

KvK: 83604537

### 1. Begripsomschrijvingen

**Klacht:** Een schriftelijke uitlating van ongenoegen, door cliënt op diens vertegenwoordiger gedaan betreffende het optreden van de vertegenwoordiger van Taxso.

**Klager:** De cliënt.

**Klachtbehandelaar:** Een door het kantoor aangewezen persoon die belast is met de registratie en afhandeling van de klacht.

**Klachtreglement:** Dit reglement.

### 2. Doelstellingen

De doelstellingen van de Taxso klachtenregeling zijn:

- 2.1 Het vaststellen van een procedure om op klachten van cliënten binnen een korte termijn en op een constructieve wijze te reageren.
- 2.2 Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten te bepalen.
- 2.3 Het behouden en verbeteren van bestaande relaties door middel van een verantwoorde klachtenbehandeling.
- 2.4 Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

### **3 De procedure**

- 3.1 Een cliënt kan een klacht indienen over het optreden van een vertegenwoordiger van Taxso. De indiening van de klacht gebeurt schriftelijk of per e-mail aan Taxso. De Klachtbehandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee weken en geeft daarbij de klager informatie over de interne klachtenprocedure.
- 3.2 De klachtbehandelaar bepaalt met de betrokken klager op welke wijze de klacht wordt afgehandeld. Het uitgangspunt is dat de klager tevreden wordt gesteld, dat er een oplossing wordt gecreëerd en dat de klager naar behoren wordt geholpen.
- 3.3 Indien de klachtbehandelaar ingevolge het vorig lid contact zoekt met de betrokken klager, dan stelt de klachtbehandelaar, na bestudering van het dossier, de klager in de gelegenheid de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten.
- 3.4 De klachtbehandelaar beantwoordt de klacht uiterlijk veertien (14) werkdagen na bevestiging van de klacht, dan wel, in voorkomend geval, veertien (14) werkdagen na ontvangst van de schriftelijke toelichting van de klager dan wel, in voorkomend geval, uiterlijk veertien (14) werkdagen nadat een bespreking over de klacht heeft plaatsgevonden.
- 3.5 De afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk, zo mogelijk binnen een termijn van een maand.
- 3.6 De klachtbehandelaar zorgt voor een schriftelijke vastlegging van de met de klager gemaakte afspraken.

### **4 De registratie van de klacht**

- 4.1. Een kopie van de schriftelijke afhandeling van de klacht wordt minimaal één (1) jaar bewaard.