



Klachtenregeling

Versie 1 - 27 januari 2026

Inleiding

Tevreden cliënten en relaties zijn zeer belangrijk voor Meesterknecht Accountancy. Als u niet tevreden bent met onze dienstverlening, dan zijn wij dat dus ook niet. Ons kantoor is gebaseerd op korte lijnen en gelijkwaardige gesprekken. Wij streven ernaar deze visie dagelijks in de praktijk te brengen en onze woorden daadwerkelijk waar te maken.

Eerste stap: bespreek de klacht

Wij nodigen u vriendelijk uit om bij ongenoegen of klachten eerst in gesprek te gaan met de persoon op wie het ongenoegen of de klacht betrekking heeft. Dat kan vaak misverstanden oplossen.

De contactgegevens van ons:

- Erik Wijnne AA RB (accountant/fiscalist) : 085-1300442 / erik@meesterknechtaccountancy.nl
- Bas ter Voorde: 085-1300442 / bas@meesterknechtaccountancy.nl

U bent altijd welkom op ons kantoor voor een kop koffie of thee om klachten of ontevredenheid te bespreken. Ons kantoor vindt u op het volgende adres: Dokter van Deenweg 108 (unit 314) te Zwolle.

Vervolgstap: melding bij klachtenfunctionaris

Als het gesprek niet tot een oplossing leidt, kunt u uw klacht doorgeven aan onze klachtenfunctionaris, de heer Erik (H.) Wijnne AA RB. Meldingen lopen uitsluitend digitaal per e-mail via erik@meesterknechtaccountancy.nl

De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht en laat de klacht onderzoeken. U ontvangt binnen uiterlijk acht weken een reactie met zijn standpunt en de vervolgstappen.

Wij vragen uw begrip voor het feit dat sommige klachten niet in behandeling kunnen worden genomen. Dit geldt onder meer voor klachten die al eerder zijn afgehandeld of die op dat moment bij de rechter liggen.

Toepassingsgebied

Deze klachtenregeling geldt in de volgende situaties:

1. Handelingen door Meesterknecht Accountancy of haar medewerkers die strafbaar zijn.
2. Werkelijke of vermoede overtredingen van wet- en regelgeving.
3. Werkelijke of vermoede schendingen van het kwaliteitsbeleid of het systeem van kwaliteitsbeheersing.
4. (Dreigende) intimidatie door medewerkers of leiding, zoals (seksuele) intimidatie, discriminatie, vernedering, agressie of geweld — evenals zakelijke misstanden zoals fraude, oplichting, oneigenlijk gebruik van bedrijfsmiddelen of manipulatie van informatie.
5. (Dreigende) onrechtmatige vernietiging of manipulatie van gegevens of informatie.
6. Ontevredenheid over de uitvoering van onze werkzaamheden of over medewerkers van ons kantoor.
7. Alle overige situaties die volgens de melder aanleiding geven voor melding bij de kwaliteitsbepaler.



MEESTERKNECHT

ADMINISTRATIE & ACCOUNTANCY

Procedure voor melding en afhandeling

1. Meldingen — zowel van interne als externe personen — verlopen uitsluitend digitaal via Erik Wijnne AA RB. Zijn e-mailadres is erik@meesterknechtaccountancy.nl
2. De klachtenfunctionaris bevestigt de melding binnen vijf werkdagen en geeft aan hoe en binnen welke termijn de melding in behandeling wordt genomen.
3. Uiterlijk drie weken na ontvangst informeert de klachtenfunctionaris de melder over de afhandeling en eventuele maatregelen. Als deze termijn door onvoorziene omstandigheden niet haalbaar is, wordt de melder daarvan op de hoogte gesteld, inclusief een nieuwe termijn.
4. Meldingen die betrekking hebben op (dreigende) overtredingen van wet- en regelgeving of schendingen van het kwaliteitsbeleid of kwaliteitsbeheersingssysteem worden altijd vertrouwelijk afgehandeld.

Vertrouwelijkheid

Alle meldingen en bijbehorende correspondentie, behandeling en vastlegging worden strikt vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens worden alleen gedeeld wanneer de melder de klachtenfunctionaris hiervoor uitdrukkelijk toestemming geeft.

Werking en publicatie

Deze regeling is vastgesteld door de bestuurders van Meesterknecht Accountancy B.V. en treedt in werking op 27 januari 2026.

De klachtenregeling is gepubliceerd op onze website: www.meesterknechtaccountancy.nl.