

## **Dienstverleningsdocument, informatie klantrelatie Twan van de Wiel** **Administratieve Begeleiding B.V.**

Hierbij ontvangt u het Dienstverleningsdocument van Administratiekantoor Twan van de Wiel. Het doel van dit document is om meer inzicht te geven in onze dienstverlening en de samenwerking die wij met u aan zullen gaan. Middels dit document proberen wij de administratie en onze samenwerking zo effectief en efficiënt mogelijk op te zetten.

### **1. Wie zijn wij?**

Wij zijn een jong, betrokken en enthousiast team van financiële adviseurs die zich betrokken voelt bij hun klanten. Wij zijn gespecialiseerd in diensten op het gebied van fiscale en administratieve zaken, automatisering & ICT vraagstukken en bedrijfsadvies.

Onze doelstelling is het proactief ondersteunen van ondernemers, iets waar iedere ondernemer recht op heeft!

### **2. Onze gegevens**

Contactgegevens: Twan van de Wiel Administratieve Begeleiding B.V.

Kantooradres: Prof. Eykmanweg 5a

Postcode en plaats: 5144 ND Waalwijk

Postadres: Postbus 212, 5140 AE Waalwijk

Telefoonnummer: 0416-337793

Faxnummer: 0416-348586

E-mailadres: [info@twanvandewiel.nl](mailto:info@twanvandewiel.nl)

BTW nummer: NL818919267B01

KvK-nummer: 18074398

### **3. Wat mag u van ons verwachten**

Voor al onze klanten geldt dat zij kunnen verwachten dat wij ons maximaal zullen inzetten om de belangen van de klanten, zowel financieel als fiscaal, optimaal te behartigen. Wij streven ernaar om uw administratie met zorg en kwaliteit te verwerken. Daarnaast zullen wij zo snel en adequaat mogelijk uw financiële en fiscale zaken/vraagstukken behandelen. Wij onderscheiden ons binnen de markt door onze persoonlijke aanpak, onze betrokkenheid, ons enthousiasme, onze bereikbaarheid en onze brede specialisaties die ons kantoor uniek maken.

Privacy gevoelige informatie wordt door ons met uiterste zorg behandeld, waardoor deze niet aan andere partijen wordt verstrekt. De communicatie gericht naar uw als klant is erg open en duidelijk, waardoor wij naar een fijne samenwerking streven.

### **4. Wat verwachten wij van u?**

Wij zijn er van bewust dat u bepaalde eisen mag stellen aan de dienstverlening die wij verlenen, daar staat tegenover dat wij ook een enkele verwachtingen hebben gericht naar onze klanten. Om de administratie en de samenwerking zo efficiënt en effectief mogelijk te laten verlopen verwachten wij als kantoor dat u alle juiste en relevante informatie wordt aangeleverd en dit binnen het gestelde tijdsbestek gebeurt.

Tijdens de oriëntatiefase en eventuele latere gesprekken overleggen wij gezamenlijk met u welke informatie wij graag periodiek van u willen ontvangen en eventuele overige afspraken. Wanneer de gewenste informatie niet of niet tijdig wordt aangeleverd of als de gemaakte afspraken niet worden nagekomen kan het helaas voorkomen dat wij u niet optimaal kunnen helpen, het is dus van groot belang dat de gemaakte afspraken worden nagekomen door beide partijen.

## 5. Beëindigen relatie

Wij werken niet onder contractbasis, hier geloven wij niet in. Een goede relatie met de klant staat bij ons centraal. U heeft daarom ook op ieder moment het recht om de relatie te beëindigen zonder opzeggingstermijn en zonder extra kosten. Dit houdt in dat wij ook in de gelegenheid zijn om het initiatief van beëindiging te nemen. In de situatie dat er nog sprake is van openstaande bedragen dient u deze voor de afgesproken einddatum te voldoen.

## 6. Klachten

Wij nemen klachten over onze dienstverlening erg serieus. Wij lossen uw klachten graag in goed overleg met u op. Wij stellen het op prijs als de klachten in eerste instantie met ons worden gedeeld zodat wij onze dienstverlening kunnen optimaliseren.

Contactgegevens klachten:

[info@twanvandewiel.nl](mailto:info@twanvandewiel.nl)

0416-337793