

Dienstverleningsdocument

Hierbij ontvang je het Dienstverleningsdocument van Twan van de Wiel Administratieve Begeleiding B.V., hierna genoemd TvdW.

Inhoudsopgave

Doel van het dienstverleningsdocument	1
Wie zijn wij?	1
Onze gegevens	1
Wat mag u van ons verwachten?	1
Wat verwachten wij van u?	2
Beëindigen relatie	2
Contactgegevens bij klachten	2

Doel van het dienstverleningsdocument

Het doel van dit document is om meer inzicht te geven in onze dienstverlening en de samenwerking die wij met jou zullen aangaan. Wij proberen hierdoor de administratie en onze samenwerking zo effectief en efficiënt mogelijk op te zetten.

Wie zijn wij?

Wij zijn een jong, vakkundig en enthousiast team van financiële adviseurs die zich betrokken voelen 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!

Onze gegevens

- o Contactgegevens: TvdW Administratieve Begeleiding B.V.
- o Kantooradres: Biesbosweg 18A, 5145 PZ Waalwijk
- o Postadres: Postbus 212, 5140 AE Waalwijk
- o Telefoonnummer: 0416-337793
- o E-mailadres: info@tvdw.nl
- o Btw-nummer: NL818919267B01
- o KvK-nummer: 18074398

Wat mag je van ons verwachten?

Al onze klanten mogen verwachten dat wij ons maximaal zullen inzetten om hun belangen, zowel financieel als fiscaal, optimaal te behartigen. Wij streven ernaar om jouw administratie met zorg en kwaliteit te verwerken. Daarnaast zullen wij zo snel en adequaat mogelijk je 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. Privacygevoelige informatie wordt door ons met uiterste zorg behandeld en niet aan andere partijen verstrekt. De communicatie gericht naar jou als klant is erg open en duidelijk. Wij streven naar een fijne samenwerking met onze klanten.

Wat verwachten wij van jou?

Wij zijn ons ervan bewust dat je bepaalde eisen mag stellen aan de dienstverlening die wij bieden. Daar staat tegenover dat wij ook enkele verwachtingen richting onze klanten hebben om de administratie en de samenwerking zo efficiënt en effectief mogelijk te laten verlopen. Daarom verwachten wij als kantoor dat alle juiste en relevante informatie wordt aangeleverd en dat dit binnen het gestelde tijdsbestek gebeurt. Tijdens de oriëntatiefase en eventuele latere gesprekken overleggen wij samen met jou welke informatie wij graag periodiek van je (bedrijf) willen ontvangen en worden eventuele overige afspraken gemaakt. Wanneer de gewenste informatie niet of niet tijdig wordt aangeleverd of als de gemaakte afspraken niet worden nagekomen, kan het helaas voorkomen dat wij jou daardoor niet optimaal kunnen helpen. Het is dus van groot belang dat de gemaakte afspraken door beide partijen worden nagekomen.

Beëindigen relatie

Een goede relatie met de klant staat bij ons centraal. Je hebt daarom ook op ieder moment het recht om de relatie te beëindigen, zonder opzegtermijn en zonder extra kosten. Dit houdt in dat ook wij in de gelegenheid zijn om het initiatief tot beëindiging te nemen. In de situatie dat er nog sprake is van openstaande bedragen dien je deze voor de afgesproken einddatum te voldoen. Wanneer er sprake is van klachten over onze dienstverlening nemen wij deze erg serieus. Wij stellen het op prijs als de klacht in eerste instantie met ons wordt gedeeld, zodat wij deze in goed overleg met jou kunnen oplossen en onze dienstverlening kunnen optimaliseren.

Contactgegevens bij klachten

- E-mailadres: marcel.hoefnagel@tvdw.nl
- Telefoonnummer: 0416-337793
- Contactpersoon: Marcel Hoefnagel