

Zeist, november 2019

## Klachten (afhandeling) Cazis

**Hoe goed wij het ook voor elkaar hebben, vroeg of laat loop je tegen een klagende klant aan. Soms gaat het er dan best heftig aan toe. Gelukkig is het geen reden tot paniek. Als je het verstandig aanpakt is het in veel gevallen mogelijk om zo'n brandje te blussen en de klant weer blij te maken. Of de probleemstelling schriftelijk is of mondeling is, de weg naar een 'goede' oplossing is gelijk.**

- 1 Toon begrip voor de klager** | Blijf rustig. Toon empathie. Ga er niet tegenin. Zeg zoiets als: *'Ik kan me voorstellen dat u het vervelend vindt'*.

Fout is: *'u bent de eerste die hierover klaagt'* of *'hierover hebben wij nooit klachten gehad'*.

Ten eerste is dat niet relevant en ten tweede zet je de klager in de hoek. Hij hoort *'ik ben een zeurpiet!'* In beide gevallen kan een explosieve situatie ontstaan.

**Tip** | Bied je excuses aan voor het ervaren ongemak. Daarmee beken je zeker nog geen schuld! Bijvoorbeeld: een klant heeft de hele dag gewacht op een zending die niet kwam. Zeg dan zoiets als: *'Het spijt ons heel erg dat u een hele dag hebt moeten wachten en dat de zending niet op tijd is gekomen. Dat is natuurlijk heel vervelend en ik kan me voorstellen dat u daar niet blij mee bent. Ik bied hiervoor mijn excuses aan.'*

**Pas op** | Zeg nooit zoiets als *'De Belastingdienst zal hetzelfde zeggen.'*

Het is een bijzonder slecht idee om je collega's of een andere onderneming af te vallen. Evenmin is het zinvol om over de schuldvraag te gaan hakketakken. De klant wil slechts twee dingen:

- 1 medeleven en
- 2 een snelle oplossing van zijn probleem!

**Tip** | Neem geen defensieve houding aan. Blijf rustig ook al is de klant dat niet. En ja, sommige klanten zijn bijzonder onredelijk. Zie het juist dan als een sport om zo'n boze klant weer rustig te krijgen en samen naar een oplossing te zoeken.

De consulent van Cazis heeft een geheimhoudingsver-

klaring ondertekend met betrekking tot persoons- of andere gegevens in het kader van de fiscale screenings. Ongeacht of het gegevens over de klant of over de opdrachtgever betreft.

- 2 De aard van de klacht achterhalen** | Je hebt de gevoelens van de ander erkend. Daarmee heb je niet gezegd dat de klager gelijk heeft. Nu komt het er eerst op aan om te achterhalen wat precies de aard van de klacht is. Stel vragen. Vraag net zo lang door totdat je écht weet wat er aan de hand is.

Ga op zoek naar de achterliggende oorzaken van de klacht en wat er precies is misgegaan. Stel inhaakvragen, zoals:

- *Kunt u daarover iets meer vertellen?*
- *Dat begrijp ik nog niet goed, kunt u dat verder toelichten?*
- *Hoe zit dat precies?*

Pas wanneer je een helder beeld hebt van de klacht kun je beginnen met de oplossing, niet eerder.

**Pas op** | Je hoeft een klagende klant zeker niet zomaar gelijk te geven. Maar het andere uiterste is in de ontkenning te schieten. Als je dat doet, zijn de rapen vaak helemaal gaar.

**Pas op** | Niet iedereen is even welbespraakt of duidelijk in de beantwoording/reactie. Dus komen dingen er soms wat ongenueanceerd uit. Vaak kun je mensen tot rede brengen door concrete vragen te stellen (bijvoorbeeld over wat er is voorgevallen). Veelal willen mensen alleen maar gehoord worden.

- 3 Geef de klager antwoord** | Weet je precies wat er speelt? Dan is het tijd om een oplossing voor te stellen.

**Tip** | Een goed idee is om de klant te vragen wat hij als ideale oplossing ziet. Je geeft de klager inspraak en de kans is groter dat je tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing komt. Wees niet bang dat mensen overvragen. Sterker: de kans is groot dat ze minder vragen dan jij in gedachten had.

Het grote voordeel van doorvragen en op je tong bijten is dat je nu meer weet over de gevoelens en motieven van de klager. Hierdoor is het mogelijk jouw oplossing te structureren binnen de denkkaders van je gesprekspartner.

Een ander belangrijk voordeel van doorvragen is: de klant voelt zich gehoord. Je besteedt aandacht aan hem. Dat is precies wat de klager wenst.

- 4 Controleer of de klager akkoord gaat** | Dit is een relatief eenvoudige stap. Vraag aan de ander of dit de oplossing is waarnaar hij zocht. Controleer of je op één lijn zit. Proef je nog steeds twijfel? Vraag er dan naar.

Je ziet bijvoorbeeld aan de gezichtsuitdrukking (of je hoort de intonatie van zijn stem) van de klant dat hij nog niet tevreden is. Zeg dan bijvoorbeeld: *'Ik merk dat er nog iets is, kunt u aangeven wat u dwars zit?'* Ga desnoods terug naar stap 3.

- 5 Onderneem actie om de klacht te verhelpen** | Ben je het met elkaar eens? Onderneem dan de juiste actie. Bedenk dat jij verantwoordelijk bent voor de correcte afhandeling van de klacht, ook al laat je het aan anderen over. Neem korte tijd later contact met de klant op en vraag of alles tot tevredenheid is geregeld en of je nog iets voor de klant kunt doen. Dit leidt regelmatig tot extra omzet.

**Wat als je niet direct een oplossing kunt bieden?** | Je opereert op dezelfde manier wanneer je eerst ruggespraak moet houden. Je houdt de klant op de hoogte van je vooruitgang. Klanten kunnen zich ergeren wanneer je afspreekt om terug te bellen en het niet doet. Of terug te mailen en het niet (tijdig) doet. Daardoor escaleert de zaak nodeloos.

**Doe dit nooit!** | Wachten tot de klant (opnieuw) contact opneemt over de afhandeling van de klacht. Dit is een absurde redenering waarmee je klanten de gordijnen injaagt. Je dwingt ze op die manier tot iets waar ze ontzettend hekel aan hebben.

Bovendien verleg je de kosten van het telefoneren (en dus de klacht) naar de klant. En je loopt het risico van extra verwarring als een zaak door verschillende mensen wordt behandeld.

Handel een klacht altijd zelf af, schuif het niet door naar een collega of secretaresse.

Terug laten bellen of zelf vergeten terug te bellen heeft fnuikende gevolgen. De klant klaagt opnieuw, maar dan bij iemand anders en op een heftigere manier. Bovendien werkt dit allerlei nieuwe misverstanden in de hand. Het brengt een oplossing niet dichterbij en de kans is groot dat je de klant verliest (en de klant aan anderen laat merken dat het werk niet goed is gedaan).

**Let op** | Werk (persoonlijk) klachten zo snel mogelijk af. Door (lang) wachten krijg je meer klachten en een klacht krijgt 'een ander verhaal'.

## Klachtenafhandeling

- De procedure start bij het ontvangen van een klacht (per brief of per e-mail) door een medewerker of op het info-adres van Cazis.
- De bureaumedewerker registreert deze de klacht digitaal en zet de klacht direct door aan de verantwoordelijke consulent en aan het managementteam.
- Als een consulent een klacht ontvangt, heeft deze met de klager een nader (telefonisch) overleg om de klacht te bespreken en zo mogelijk op te lossen (binnen 24 uur). Indien de klacht hiermee wordt opgelost, eindigt de procedure. De consulent geeft door aan de verantwoordelijke van het managementteam dat de klacht is opgelost.
- Als de klacht niet is opgelost dient de consulent de klacht direct voor te leggen aan de verantwoordelijke van het managementteam.
- Het streven is om de klacht op zo'n kort mogelijke termijn (binnen 24 of 48 uur) op te lossen in overleg met de klager.
- De verantwoordelijke van het managementteam gaat, op basis van inhoud, aard en omvang van de klacht, na hoe de klacht het best en snelst opgelost kan worden.
- De klager krijgt bericht over de oplossing.
- De klager kan op basis van de voorgestelde oplossing een beslissing nemen of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld of dat Cazis met een ander voorstel moet komen.
- De verantwoordelijke van het managementteam registreert de oplossing van de klacht digitaal en alle betrokkenen ontvangen een e-mail van de oplossing.

# Klachtenafhandeling door Geschillencommissie

Als u een klacht heeft over de dienstverlening van Cazis bv en u bent niet tevreden bent over de afhandeling, dan kunt u van uw klacht een geschil maken en dit indienen bij de Geschillencommissie.

**De Geschillencommissie behandelt onafhankelijk en onpartijdig klachten tussen aanbieders van producten en diensten en de klanten/cliënten van die aanbieders. Voor veel producten of dienstverlening bestaat een geschillencommissie, met de relevante expertise. Iedere geschillencommissie heeft een eigen werkterrein en eigen reglement. Bekijk het overzicht met de verschillende commissies die deel uitmaken van De Geschillencommissie, die klachten over specifieke onderwerpen behandelen.**

Nadat u uw klacht tegen ons (Cazis bv\*) hebt ingediend bij de Geschillencommissie gaat die uw klacht onderzoeken. Vervolgens vraagt de Geschillencommissie aan u om aanvullende informatie die nodig is voor het daadwerkelijk behandelen van de klacht. Als alle gegevens compleet zijn legt de Geschillencommissie de klacht voor aan de aanbieder (Cazis bv).

Wij krijgen dan van de Geschillencommissie een maand de tijd om te reageren op de klacht. Ook kunnen wij er voor kiezen om alsnog op de klacht in te gaan en samen een oplossing te zoeken. Als wij er samen uitkomen wordt de behandeling bij de Geschillencommissie stop gezet.

Als de reactie tegen ons (de aanbieder) binnen is bij de Geschillencommissie verzamelt die de standpunten en die van de andere partij (ook digitaal) en schakelt indien nodig een deskundige in. In een later stadium wordt er eventueel een datum gepland voor de zitting over uw klacht. Zowel u als wij krijgen daar de kans mondeling de klacht en de reactie daarop toe te lichten.

Nadat de zitting geweest is, zal de Geschillencommissie op basis van alle documenten en de toelichting daarop een uitspraak doen. Deze uitspraak volgt binnen een maand na de zitting.

De uitspraak kan bijvoorbeeld zijn dat:

- U een schadevergoeding krijgt;

- De aanbieder of u verplicht wordt de overeenkomst na te komen;
- De overeenkomst ongedaan gemaakt wordt;
- Een betalingsverplichting vastgesteld wordt.

De uitspraak van de commissie is bindend, iedereen moet zich daaraan houden. Er is geen hoger beroep mogelijk van de uitspraak.

## Wat kost het?

De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie bedragen tussen de € 25 en € 152,50. U betaalt op voorhand en indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld, krijg u het geld (deels) terug. Lees hier meer over het klachtengeld: <https://bit.ly/2qLeavP>

Is er sprake van een openstaand bedrag in het geschil? Dan vraagt de Geschillencommissie ons en/of u dit bedrag bij de Geschillencommissie in bewaring (in 'depot') te storten. De commissie neemt dit bedrag in depot en zal bij de uitspraak bepalen aan wie het toekomt.

## Hoe kan ik een klacht indienen?

Komt u er met uw aanbieder niet uit, dan kunt u uw klacht aan de Geschillencommissie voorleggen. Het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie start met het invullen van een kort vragenformulier. U vult hierbij uw naam en adresgegevens en de naam van de aanbieder (Cazis bv) in. Als laatste vraagt de Geschillencommissie u de klacht kort te omschrijven.

Link voor indienen klacht: <https://bit.ly/2pS6rww>

Nadat de Geschillencommissie het formulier heeft ontvangen zal die contact met u opnemen voor aanvullende informatie.

## Ondernemer aangesloten bij Geschillencommissie

Om uw klacht te kunnen behandelen, moet de aanbieder bij de Geschillencommissie zijn aangesloten. Cazis bv is aangesloten bij de Geschillencommissie.

- \* *mijnonlinebelastingadviseur is een onderdeel van Cazis bv en daardoor ook aangesloten bij de Geschillencommissie.*