

KLACHTENREGELING ACCOUNTANTSGILDE

Inleiding

AccountantsGilde hecht aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over één van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan verzoeken wij u ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken wij met u naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met één van de directieleden.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht schriftelijk indienen via het onderstaande formulier. U kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van één van de directieleden (Olaf van Dijk, Aart Haveman of Jan Hendriks).

Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan één van onze medewerkers. Vermeld daarbij dat u de klacht wil laten behandelen via onze formele klachtenprocedure. De medewerker zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen. U ontvangt hiervan twee kopieën. We verzoeken u één exemplaar ondertekend te retourneren.

Verloop procedure

De volgende procedure zal worden gevolgd: Eén van de directieleden zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het hem niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan ontvangt u binnen enkele dagen een ontvangstbevestiging. Daarna zal hij contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kan om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met onze beroepsregels zal de hele procedure van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Met deze informatie zal zorgvuldig en vertrouwelijk worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Wij zullen die deskundigen vragen om voor geheimhouding te tekenen.

KLACHTENFORMULIER

Indien u een klacht heeft over ons kantoor, die u schriftelijk kenbaar wenst te maken, verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze (vertrouwelijk) te verzenden ter attentie van de directie van AccountantsGilde.

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenprocedure.

Naam cliënt (organisatie)	
Naam (persoonlijk)	
Adres	
Postcode en plaats	
Telefoonnummer	
E-mail adres	

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: Wat is de aard en omvang van het probleem. Wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al? Heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):

Indien relevant: Als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn?

Gewenste oplossing / reactie:

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?
--

Datum: / /

Handtekening:.....