

Procedure klachtenregeling

Accofis Accountants en Belastingadviseurs 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 je ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we je nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Jouw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met je naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken je 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 je eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heb je redenen om dit niet te willen, dan kun je ook contact opnemen met Jan Vis.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is jouw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens jou niet voor een gesprek, dan kun je de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het formulier dat u van onze website kunt downloaden; u kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van de heer Jan Vis.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: Jan Vis* zal jouw klacht zo spoedig behandelen en met jou en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het hem niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van jouw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij ook contact met je opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kun je om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Doelstelling is om jouw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt je over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvang je na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van jouw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van jouw formele klacht wordt je daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Tot slot

Indien je een klacht hebt en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. Je geeft ons hiermee immers een tweede kans. Je kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

Accofis Accountants en Belastingadviseurs | Jan Vis*

* Jan Vis, is bij Accofis Accountants en Belastingadviseurs aangewezen als verantwoordelijke voor de kwaliteitsaspecten van de organisatie, en uit dien hoofde ook het 1e aanspreekpunt voor de behandeling van klachten.

Voor het kenbaar maken van uw klacht verzoeken wij u gebruik te maken van onderstaand formulier.

Wij verzoeken u dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen. Wij zullen uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen. Voor het verloop van de procedure verwijzen wij naar de klachtenregeling.

Het ingevulde formulier kunt u per post zenden aant.a.v. of per email aan

Naam cliënt (organisatie)	
Contactpersoon	
Adres	
Postcode / Plaats	
Telefoon	
Email	

In de omschrijving van de klacht verzoeken wij u concreet te vermelden wanneer het probleem zich heeft voorgedaan en welke personen hierbij betrokken waren.

Omschrijving klacht

Heeft u de klacht al eerder kenbaar gemaakt en bij wie?

Datum	
Naam	

Ondergetekende verklaart de melding te goeder trouw te hebben gedaan en hiermee uiting te geven aan oprechte, gegronde zorg.

Datum	
Handtekening	