

Klachtenregeling

Inleiding

Manders Accountancy & Advies hecht waarde aan tevreden relaties en werkt daarom steeds aan de kwaliteit van de dienstverlening.

Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over de dienstverlening of wat voor aspect van de organisatie dan ook, dan wordt u uitgenodigd omdat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen worden zeer serieus genomen en waar wenselijk wordt gezocht naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

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

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen dan kunt u de klacht ook formeel schriftelijk indienen.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: de heer Manders zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u 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 uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u 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 beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw 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 uw formele klacht wordt u 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 u een klacht heeft en dat laat weten, wordt dat zeer gewaardeerd. U geeft hiermee de organisatie immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat gegronde klachten worden meegenomen in de evaluatie van de organisatie om herhaling van het betreffende probleem te voorkomen.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.