

## ***Klachtenregeling Accountantskantoor Van Berkel***

Ons kantoor hecht grote waarde aan de tevredenheid van onze cliënten. In een continu proces van verandering en verbetering wordt gewerkt aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Ondanks alle inspanningen en maatregelen kan het voorkomen dat er onverhoopt iets niet naar volledige tevredenheid is verlopen of dat er misverstanden zijn ontstaan. Dit kan betrekking hebben op één of meerdere medewerkers, onze dienstverlening of wat voor aspect van ons kantoor dan ook. Wij nodigen u nadrukkelijk uit om ons in dat geval zo snel mogelijk hierover te informeren zodat we adequaat met elkaar naar een passende oplossing kunnen zoeken.

### ***Telefonisch oplossen klacht***

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of tijdens een persoonlijke afspraak) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Voor het telefonisch kenbaar maken van de klacht verzoeken wij u wanneer u belt, naar de directie te vragen.

### ***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 formeel schriftelijk indienen. Dit kan door een brief te sturen. Uw klacht wordt vervolgens voorgelegd aan de directie van ons kantoor.

### ***Verloop procedure***

Zodra uw klacht is geregistreerd en bij u (schriftelijk) is bevestigd, wordt deze zo spoedig mogelijk in behandeling genomen door de directie. Indien nodig vindt samen met u en eventuele andere betrokkenen overleg plaats om tot de best passende oplossing voor de klacht te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk op de klacht te reageren, ontvangt u (telefonisch) bericht en verneemt u binnen welke termijn uw klacht afgehandeld wordt. Ook kan het zijn dat u om een nadere toelichting of verdere informatie wordt gevraagd. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen tien werkdagen af te handelen.

### ***Overige aspecten klachtenregeling***

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

### ***Tot slot***

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van ons kantoor en onze uiterste best zullen doen om een eventuele herhaling te voorkomen.