

# Klachten en meldingsregeling

ACCOMBIS Accountants | Belastingadviseurs hecht grote waarde aan de tevredenheid van onze cliënten. In een continu proces van verandering en verbetering wordt zowel op kantoor- als opdrachtniveau 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 verzoeken u nadrukkelijk 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 in het beginstadium tijdens een telefoongesprek worden opgelost. Wij verzoeken u daarom altijd eerst contact op te nemen met de vennoot waarmee u doorgaans contact heeft. Hij zal samen met u bekijken welke mogelijkheden er zijn om de klacht zo spoedig mogelijk op te lossen.

## *Formele schriftelijke klachtenprocedure*

Is uw probleem met een (telefonisch) gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een (telefonisch) gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan door een brief of e-mail te sturen ter attentie van de vennoot waarmee u doorgaans contact heeft. Indien de klacht betrekking heeft op één van onze vennoten en wenst u deze klacht liever bij een andere vennoot bekend te maken, dan is dat uiteraard mogelijk. Zie onze website bij het item 'over ons' voor een overzicht van onze vennoten.

## *Verloop procedure*

Zodra uw klacht is geregistreerd en bij u (schriftelijk) is bevestigd, wordt deze zo spoedig mogelijk in behandeling genomen door de desbetreffende vennoot. 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 de 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.

## *Tenslotte*

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.

Bronnen:

- BTA artikel 25, 32, 33.
- VAO artikel 32.
- NVAK artikel 26.