

Klachtenregeling Slof & Wildenburg

Inleiding

Wij besteden de uiterste zorg aan onze opdrachten. Omdat wij waarde hechten aan tevreden cliënten, proberen wij continu de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of welk aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen wij u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

Betreft uw klacht een (vermoedelijke) overtreding van wet- of regelgeving door onze accountantsorganisatie of onze medewerkers, dan verwijzen wij u naar de klokkenluidersregeling.

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 mevrouw H.A. van Lith-Slof * (mocht het haar functioneren betreffen, dan kunt u ook vragen naar de heer M. Wildenburg).

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 via het formulier dat u bij elk van onze vestigingen kunt opvragen; u kunt het ingevulde formulier verzenden ter attentie van mevrouw H.A. van Lith-Slof (ook hier: is mevrouw Van Lith-Slof zelf bij de kwestie betrokken, dan kunt u het formulier verzenden ter attentie van de heer Wildenburg).

Overigens kun u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan een van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan het klachten formulier tijdens het telefoongesprek invullen; u ontvangt hiervan 2 kopieën. We verzoeken u één exemplaar ondertekend te retourneren.

Verloop procedure

Na ontvangst van uw klachtenformulier is de gang van zaken als volgt: mevrouw Van Lith-Slof c.q. de heer Wildenburg zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen vijf werkdagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij/zij in ieder geval binnen deze termijn de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij/zij 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 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 uw 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 indien nodig ter beschikking te stellen aan die deskundigen. Uiteraard 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 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 .

De directie van Slof & Wildenburg accountants en belastingadviseurs

* Mevrouw H.A. van Lith-Slof is binnen Slof & Wildenburg aangewezen als kwaliteitsbewaker vaktechniek en uit dien hoofde ook het 1e aanspreekpunt voor de behandeling van klachten.