

KLACHTENREGELING

Als kantoor stellen wij alles in het werk om u zo goed en correct mogelijk van dienst te zijn. Ondanks onze inspanningen kan het toch gebeuren dat er een fout wordt gemaakt (niets menselijks is ons vreemd) of dat u om andere redenen niet tevreden bent over onze organisatie. Wanneer dit het geval is nodigen wij u uit om dit aan ons kenbaar te maken. Wij gaan ervan uit dat uw klacht te goeder trouw is en uiting geeft aan oprechte en gegronde zorg. Wij zullen uw klacht dan ook uiterst serieus behandelen. Bovendien geeft uw klacht ons de kans eventuele fouten te herstellen en onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

Veel klachten ontstaan door misverstanden, die vaak in een goed gesprek rechtgezet kunnen worden. Een gesprek heeft dan ook onze voorkeur. Bovendien kunnen wij ons hierdoor ook een beter beeld vormen omtrent de aard van de klacht en de wijze waarop deze tot stand is gekomen.

Is het probleem op deze wijze niet oplosbaar of vindt u een gesprek niet wenselijk, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. U kunt hierbij gebruik maken van ons klachtenformulier, welke u in de bijlage aan treft. U dient dit formulier te richten aan onze kwaliteitsbepaler mevrouw A.J. Weistra. Wij streven er naar om binnen 10 werkdagen inhoudelijk op de klacht te reageren. Mocht dit door omstandigheden langer duren, dan ontvangt u hiervan altijd bericht en informeren wij u over de verdere procedure.

Tenslotte delen wij u mede dat wij, met het oog op beroepsreglementering, klachten vastleggen en meenemen in de evaluatie van ons kwaliteitssysteem. Vanzelfsprekend zullen wij zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie omgaan.

Bijlage: Formulier indienen klacht

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

Wij verzoeken u dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen. Wij zullen uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen.

Het ingevulde formulier kunt u schriftelijk verzenden aan Weistra Accountancy & Advies B.V. t.a.v. Joanna Weistra of per e-mail aan joanna@weistra-accountancy.nl.

Omschrijving klacht*:

--

*In de omschrijving van de klacht verzoeken wij u tevens concreet te vermelden wanneer het probleem zich heeft voorgedaan en welke perso(o)n(en) hierbij betrokken waren.

Heeft u de klacht al eerder kenbaar gemaakt, en bij wie op welke wijze?

Datum	
Naam	
Wijze van indienen klacht (tel, schriftelijk, ...)	

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

Naam	
Adres	
E-mail	
Telefoon	

Datum	
Handtekening	