

Klachtenregeling Van Kester Accountants en Belastingadviseurs

Inleiding

Wij houden van tevreden klanten. Helaas bestaat de mogelijkheid altijd dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Hoewel wij constant werken aan de optimalisering van onze kwaliteit, beseffen wij dat altijd miscommunicatie kan ontstaan of fouten kunnen worden gemaakt. Mocht u ontevreden zijn over ons of over een van onze medewerkers, dan hechten wij er waarde aan dat u dit ons laat weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus. Wij wijzen u erop dat de klachtenregeling is bedoeld ter waarborging van de kwaliteit van onze dienstverlening aan u. Voor andere doeleinden staat deze regeling niet open. U kunt ons dan het beste op een andere wijze op de hoogte stellen.

Persoonlijk oplossen

Het is vaak het beste om uw grieven telefonisch te uiten. Persoonlijk contact lost veelal meer op dan een schriftelijke benadering. Wij zouden het daarom op prijs stellen dat u allereerst telefonisch contact met ons opneemt of ons persoonlijk bezoekt. Hebt u er moeite mee om de medewerker in kwestie te woord te staan, dan kunt u altijd contact opnemen met de directie.

Schriftelijke procedure

Soms levert een gesprek niet het gewenste resultaat op. Uw klacht kan ook van dien aard zijn dat een gesprek in ieder geval niet wenselijk is. In deze gevallen is het mogelijk om uw klacht schriftelijk in te dienen. Wij verwijzen u hiervoor naar het door ons ontworpen klachtenformulier en verzoeken u deze in te vullen en te zenden naar het volgende adres:

Van Kester Accountants en Belastingadviseurs
Postbus 3
4741 AA HOEVEN

Het formulier per e-mail verzenden is eveneens mogelijk: Via directie@vankester.nl komt het formulier op de juiste plaats terecht.

Verloop

Wij zullen uw klacht zo spoedig behandelen en contact met u opnemen om alsnog tot een voor alle partijen bevredigende oplossing te komen. Binnen een week na ontvangst van uw klacht zenden wij u een ontvangstbevestiging. Ons streven is om uw klacht binnen 10 weken na indiening volledig met u te hebben afgestemd. Wanneer meer tijd nodig is, dan delen wij u dit mee onder opgaaf van redenen. Wij houden u uiteraard op de hoogte van het verloop. Wanneer de klacht is afgerond ontvangt u hiervan schriftelijk en gemotiveerd bericht.

Interne klachtenprocedure

Ons kwaliteitssysteem regelt dat uw klacht vertrouwelijk wordt afgewikkeld volgens een intern geregelde klachtenprocedure. Mocht het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen (u moet denken aan onafhankelijke instanties), dan geeft u ons door indiening van het klachtenformulier daarvoor toestemming. U kunt er van verzekerd zijn dat ook bij deze organisaties vertrouwelijk zal worden omgegaan met uw klacht.

Evaluatie

Een gegronde klacht zal zeker worden meegenomen in het proces van continue verbetering van onze kwaliteit. Wij zullen uw gewaardeerde input zorgvuldig evalueren en borgen in ons kwaliteitssysteem. Immers: "serving clients is the most important thing we do".

De directie

Klachtenformulier

Naam cliënt (organisatie).....
Naam (persoonlijk).....
Adres.....
Postcode/plaats.....
Telefoonnummer.....
Emailadres.....

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven:

Omschrijving van de klacht;

.....
.....
.....
.....

Tegen wie is de klacht gericht?

.....
.....

Hebt u al eerder contact opgenomen over dit probleem?

Ja, d.d.
Nee

Hebt u een idee over de mogelijke oplossing van uw probleem? Zo ja: welke oplossing staat u voor ogen?

Ja,
.....
.....

Wil u over deze kwestie worden benaderd?

Ja
Nee

Datum:/...../.....

Handtekening: