

Klachtenregeling Accountantspraktijk Peter Vonk

Inleiding

Accountantspraktijk Peter Vonk streeft continu naar het verbeteren van de kwaliteit van haar dienstverlening, alsmede het tevreden houden van jou als cliënt. Als onderdeel van ons beleid is daarom een klachtenregeling van kracht.

De mogelijkheid bestaat dat je niet tevreden bent over onze dienstverlening en hierover een klacht hebt. Indien je een klacht hebt over onze dienstverlening willen wij natuurlijk zo snel mogelijk proberen voor zowel voor jou als Accountantspraktijk Peter Vonk tot een aanvaardbare oplossing te komen.

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste en snelste worden opgelost tijdens een (telefonisch) gesprek. Wij verzoeken je daarom vriendelijk eerst telefonisch overleg te voeren over een probleem of voor het maken van een afspraak.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Als jouw klacht met een (telefonisch) gesprek niet is verholpen of wanneer de klacht zich naar jouw mening niet leent voor een (telefonisch) gesprek, kun je de klacht schriftelijk indienen (dit mag ook per mail: accountantspraktijk@petervonk.nl). De klacht wordt dan ontvangen door Peter Vonk AA.

Wij verzoeken je hierbij om in ieder geval de volgende gegevens te verstrekken:

- Naam contactpersoon, bedrijfsnaam en adres;
- Telefoonnummer;
- Mailadres;
- Duidelijke omschrijving van je klacht;
- Tijdstip waarop de klacht is ontstaan;
- Mogelijke gewenste oplossing.

Verloop procedure

Over jouw klacht wordt binnen één week door Peter Vonk contact opgenomen. Bij het behandelen van voornoemde klacht zullen wij proberen te zoeken naar een oplossing die zowel voor jou als Accountantspraktijk Peter Vonk aanvaardbaar is. Als dit binnen een week niet mogelijk is, ontvang je binnen een week wel een schriftelijk bevestiging, dat jouw klacht is ontvangen.

Het is mogelijk dat je om aanvullende informatie wordt gevraagd om jouw klacht goed in behandeling te nemen. De doelstelling is om je binnen vier weken een antwoord te geven op jouw klacht.

Overige aspecten klachtenregeling

De mogelijkheid is aanwezig dat het voor Accountantspraktijk Peter Vonk nodig is om een onafhankelijke derde te raadplegen over jouw klacht. Bijvoorbeeld bij een klacht van vaktechnische aard de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) of bij een juridische kwestie een jurist. Met het indienen van jouw formele klacht geef je daarom toestemming om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele onafhankelijke derden. Voor zover de onafhankelijke derden niet onder de geheimhoudingsplicht vallen vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Door het raadplegen van onafhankelijke derden, met als doel tot een oplossing te komen, bestaat de mogelijkheid dat beantwoording van de klacht langer duurt dan de genoemde vier weken. Als dit het geval is, ontvang je hiervan schriftelijk bericht. Er wordt hierna gestreefd om zo spoedig mogelijk jouw klacht te beantwoorden en tot een oplossing te komen. Je ontvangt hierbij een gemotiveerd antwoord van ons.