

KLACHTENREGELING J. de Jong Accountancy & Advies V.O.F.

Inleiding

Als accountantsorganisatie stellen wij alles in het werk om u zo goed en correct mogelijk van dienst te zijn en werken we daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Ondanks onze inspanningen kan het toch gebeuren dat er een fout wordt gemaakt of dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen wij u uit om dit aan ons kenbaar te maken.

Goed gesprek

Veel klachten ontstaan door misverstanden die het beste tijdens een goed gesprek(of in persoon of telefonisch) rechtgezet kunnen worden.

Een gesprek heeft dan ook onze voorkeur. Bovendien kunnen wij ons hierdoor ook een beeld vormen omtrent de aard van de klacht en de wijze waarop deze tot stand is gekomen.

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.

U kunt hierbij gebruik maken van ons klachtenformulier, dat hier te downloaden is.

Verloop procedure

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.

Overige aspecten m.b.t. de klachtenregeling

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.

Indien u een klacht heeft over J. DE JONG ACCOUNTANCY & ADVIES V.O.F. die u schriftelijk kenbaar wenst te maken verzoeken wij u gebruik te maken van onderstaand formulier.

Wij verzoeken u dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen. Wij zullen uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen. Voor het verloop van de procedure verwijzen wij naar de klachtenregeling.

Het ingevulde formulier kunt u per post zenden aan J. de Jong Accountancy & Advies V.O.F.
Meerweg 143-A, 9752 XA Haren(Gn)

Naam cliënt (organisatie)	
Contactpersoon	
Adres	
Postcode / Plaats	
Telefoon	
Email	

In de omschrijving van de klacht verzoeken wij u concreet te vermelden wanneer het probleem zich heeft voorgedaan en welke personen hierbij betrokken waren.

Omschrijving klacht

Heeft u de klacht al eerder kenbaar gemaakt en bij wie?

Datum	
Naam	

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

Datum	
Handtekening	