

Klachtenregeling WIJmetAARTS accountants en adviseurs

Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van WIJmetAARTS accountants en adviseurs.

Inleiding

WIJmetAARTS accountants en adviseurs hecht aan tevreden relaties en werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over één van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we 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.

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 Wim Huijskens AA, kwaliteitsbepaler (mocht het zijn functioneren betreffen, kunt u ook vragen naar Maurice Aarts).

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 van onze website kunt downloaden of via ons secretariaat kunt opvragen. U kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van Wim Huijskens AA, kwaliteitsbepaler (ook hier: is Wim zelf bij de kwestie betrokken, dan wordt u verzocht het formulier te zenden ter attentie van Maurice Aarts).

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: Wim Huijskens (of Maurice Aarts) zal uw klacht zo spoedig behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht worden bevestigd. In de meeste gevallen zal ook contact met u opgenomen worden om te overleggen over de verdere stappen. Ook kan om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen zes 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 u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Citeertitel

Deze procedure kan worden aangehaald als: Klachtenregeling WmA.

Datum inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2019.

WIJmetAARTS accountants en adviseurs

Namens deze,

Maurice Aarts en Wim Huijskens AA