



## **Accountantspraktijk** **HOUWAART B.V.**

### **Klachtenregeling Accountantspraktijk Houwaart B.V.**

#### *Inleiding*

Accountantspraktijk Houwaart B.V. hecht aan tevreden relaties. We 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 onze dienstverlening, over een van onze medewerkers of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan verzoeken 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 de heer A.A. Houwaart AA (mocht het zijn functioneren betreffen, kunt u ook vragen naar mevrouw A.P. Houwaart-Nonhof AA).

#### *Formele klacht*

Indien u de voorkeur geeft aan het indienen van een formele schriftelijke klacht, kunt u deze richten aan de heer A.A. Houwaart AA of aan mevrouw A.P. Houwaart-Nonhof AA.

Een formele klacht bevat ten minste uw naam- adres- en woonplaatsgegevens, een omschrijving van de klacht en een omschrijving van de gewenste oplossing. Tevens stellen wij het op prijs als u aangeeft of u al telefonisch of persoonlijk contact heeft opgenomen en wat daar uit is gekomen.

#### *Verloop procedure*

De gang van zaken is als volgt: De heer A.A. Houwaart AA c.q. mevrouw A.P. Houwaart-Nonhof, zal uw klacht spoedig behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Mogelijk wordt u om een nadere toelichting of verdere informatie gevraagd.

Doelstelling is om uw klacht binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure.

#### *Overige aspecten klachtenregeling*

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan.

In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u om toestemming gevraagd om

(kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

*Tot slot:*

Indien u een klacht heeft en ons daarvan op de hoogte stelt, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

De directie van Accountantspraktijk Houwaart B.V.