

Klachtenregeling

Inleiding

Opinion Accountancy & Tax hecht aan tevreden relaties en 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 een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit 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.

Oplossen van de klacht

Wij vertrouwen erop dat een aantal klachten tijdens een gesprek (telefonisch of in persoon) wordt opgelost; wij vragen u daarom eerst contact op te nemen voor een telefonisch overleg of voor het maken van een afspraak hiervoor.

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 contact opnemen met dhr. J.W. (Johan) Tanis AA. Bij diens afwezigheid of mogelijk tegenstrijdig belang, kunt u ook vragen naar dhr. H.J. (Humphrey) Reket RA.

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. Hiervoor hebben wij een formulier beschikbaar, dat u onderaan deze procedure vindt. U kunt dit richten aan dhr. J.W. (Johan) Tanis AA. Indien er strijdige belangen zijn, kunt u het formulier richten aan dhr. H.J. (Humphrey) Reket RA.

Afwikkeling klacht

Binnen tien werkdagen wordt gereageerd op uw klacht. Lukt dit niet dan ontvangt u een ontvangstbevestiging. Indien dit noodzakelijk is, wordt contact met u opgenomen en kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Wij bespreken tevens de verdere stappen met u. Het doel is om uw klacht in ieder geval binnen een maand af te handelen, mocht dit niet lukken dan krijgt u hierover bericht. U wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure en krijgt schriftelijke bericht over de uitkomst hiervan.

Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met onze beroepsregels 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 daarom 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 dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers kansen tot verbetering. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij ons uiterste best doen om herhaling van het betreffende probleem te voorkomen. We vertrouwen op een goede verdere relatie en samenwerking.

Klachtenformulier

Indien u een klacht heeft over Opinion Accountancy & Tax die u schriftelijk kenbaar wenst te maken, verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van dhr. J.W. (Johan) Tanis (vertrouwelijk) of dhr. H.J. Humphrey) Reket (vertrouwelijk); postadres: Grindweg 82, 3055 VD Rotterdam.

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenprocedure.

Naam cliënt (organisatie) :
Naam (persoonlijk) :
Adres :
Postcode/plaats :
Telefoonnummer :
E-mailadres :

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst, wat zou dat dan zijn?

Gewenste oplossing/reactie:

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?

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

Handtekening: