



Klachtenregeling.

Inleiding

Als cliënt van ons kantoor van **Driel de Graaf** accountants en adviseurs heeft u recht op een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Indien u van mening bent, dat onze dienstverlening hieraan niet beantwoordt of indien u niet tevreden bent over een van onze medewerkers, dan nodigen wij u nadrukkelijk uit om dat aan ons kenbaar te maken, zodat we in onderling overleg naar een passende oplossing kunnen zoeken.

Telefonisch oplossen klacht

Omdat klachten veelal snel en afdoende opgelost kunnen worden in een persoonlijk gesprek, verzoeken we u daarom direct contact op te nemen met de betrokken medewerker, zodat in onderling overleg het probleem of misverstand opgelost kan worden.

Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met de heer M.G. (Martin) de Graaf of de heer H. (Henk) van Driel om aan hem uw klacht voor te leggen.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met dit gesprek volgens u niet verholpen of leent de klacht zich niet voor een gesprek, dan kunt u het klachtenformulier, zoals op de achterzijde afgedrukt invullen en opsturen naar: **van Driel de Graaf** accountants en adviseurs, t.a.v. de heer M.G. de Graaf of de heer H. van Driel.

Verloop klachtenafhandeling

De gang van zaken is daarna als volgt:

- Binnen enkele dagen wordt inhoudelijk op uw klacht gereageerd. Lukt dit niet, dan ontvangt u een bevestiging, dat uw klacht is ontvangen.
- Ook kunt u gevraagd worden om nadere toelichting of informatie te verstrekken.

van Driel de Graaf accountants en adviseurs streeft ernaar om uw klacht binnen drie weken af te handelen. Mocht dit onverhoopt door bijzondere omstandigheden uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en op de hoogte gehouden van de verdere voortgang van de procedure.

Overige aspecten klachtenregeling

Door onze beroepsreglementering worden alle aspecten van de afhandeling van uw klacht vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de verstrekte informatie om worden gegaan.

Met het indienen van uw formele klacht wordt daarom uw toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te mogen stellen aan externe deskundigen, indien deze voor (een objectieve) afhandeling van de klacht worden ingeschakeld. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Wij waarderen het indien u direct contact met ons opneemt, zodra u onverhoopt een klacht heeft. U stelt ons dan in de gelegenheid hierop te reageren en deze zo mogelijk op te lossen.

U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en zo nodig maatregelen nemen om toekomstige klachten te voorkomen.

van Driel de Graaf accountants en adviseurs.

M.G. de Graaf AA
H. van Driel AA



Klachtenformulier van Driel **de Graaf** accountants en adviseurs.

Indien u een klacht heeft die u schriftelijk kenbaar wenst te maken, verzoeken wij u gebruik te maken van onderstaand formulier. Het ingevulde formulier kunt u opsturen naar de heer M.G. de Graaf of de heer H. van Driel (vertrouwelijk) Prins Hendriklaan 9-11, 3701 CK Zeist of per mail martin@VDG.accountants cq henk@VDG.accountants

Als cliënt

Naam cliënt (organisatie)	
Naam (persoonlijk)	
Adres	
Postcode/plaats	
Telefoonnummer	
Emailadres	

maak ik kenbaar dat ik niet tevreden ben met de ontvangen dienstverlening, zoals nader omschreven:

Omschrijving klacht:

Ik heb op: _____ telefonisch contact gehad over deze klacht,

Met de betreffende medewerker:

Met als uitkomst:

Ik heb het idee dat mijn klacht als volgt opgelost kan worden:

Oplossing/reactie:

Datum: __/__/____

Handtekening: _____

Meegezonden stukken: