

Klachtenregeling EVA accountancy

Inleiding

EVA accountancy hecht aan tevreden relaties en werkt daarom steeds aan de kwaliteit van de dienstverlening. Echter waar gewerkt wordt, kunnen fouten worden gemaakt of kunnen misverstanden ontstaan. Ben jij ontevreden over de dienstverlening of over een ander aspect van mijn kantoor? Wil jij mij dat dan zo snel mogelijk laten weten? Ik neem jouw opmerking(en) zeer serieus en waardeer het zeer dat jij mij dit laat weten. Jij geeft onze relatie daarmee een tweede kans.

Bovendien geeft jouw klacht mij de kans eventuele fouten te herstellen en mijn dienstverlening waar mogelijk te verbeteren. Laten wij samen zoeken naar een passende oplossing.

Klacht telefonisch of in een persoonlijk gesprek oplossen

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek worden opgelost. Dat kan telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Heb jij een klacht? Neem dan eerst contact op voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is jouw probleem met dit gesprek niet verholpen? Of leent de klacht zich volgens jou niet voor een gesprek? Dan heb jij de mogelijkheid om de klacht formeel schriftelijk of per e-mail in te dienen. Vermeld daarin in ieder geval de dagtekening, jouw bedrijfs- en eigen naam en adres, een zo concreet mogelijke omschrijving van de gedraging waarover jij een klacht hebt en de reden waarom jij dat gedrag klachtwaardig vindt. Indien mogelijk, laat dan ook weten welke mogelijke oplossing jij hebt of welke reactie jij graag wenst.

Verloop procedure

Binnen een week overleg ik met jou en de eventuele andere betrokkenen om tot een goede oplossing te komen. Het kan zijn dat ik jou eerst om een nadere toelichting of verdere informatie vraag. Mocht het onverhoopt niet lukken om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan ontvang jij in ieder geval binnen enkele dagen hierover een bericht en informeer ik jou over de verdere procedure.

Na afronding van jouw klacht ontvang jij een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Belangrijk om te weten

Alle aspecten van de afhandeling van jouw klacht leg ik schriftelijk vast. Dat ben ik verplicht volgens mijn beroepsreglement. Natuurlijk ga ik zorgvuldig en vertrouwelijk met alle informatie om.

Soms is het nodig om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Dien jij een formele klacht in? Dan vraag ik jouw toestemming om (kopieën van) noodzakelijke stukken ter beschikking te stellen aan die instanties. Ik vraag die instanties altijd om voor geheimhouding te tekenen.

Tot slot

Ik vertrouw op een goede en fijne verdere relatie en samenwerking!

Evelien van Proosdij AA
EVA accountancy, 1 februari 2021