



## KLACHTENREGELING ONS ACCOUNTANTS

### INLEIDING

ONS Accountants hecht aan tevreden relaties. Daarom werken wij continu 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 over een ander aspect van onze organisatie, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Wij nemen uw opmerkingen zeer serieus en zullen, samen met u, naar een passende oplossing zoeken.

### 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 P. (Peter) Bos\*. Mocht het zijn functioneren betreffen dan kunt u ook contact opnemen met de heer J. (Jos) Croonen.

### 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 ([www.ons.nl](http://www.ons.nl)) kunt downloaden of via ons secretariaat kunt opvragen; u kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van de heer P. Bos (ook hier: is de heer Bos zelf bij de kwestie betrokken, dan wordt u verzocht het formulier te zenden ter attentie van de heer J. Croonen). Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan een van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wil laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen; u ontvangt hiervan twee kopieën. We verzoeken u één exemplaar ondertekend te retourneren.

### VERLOOP PROCEDURE

De gang van zaken is daarna als volgt: De heer Bos (c.q. de heer Croonen) zal uw klacht zo spoedig in behandeling nemen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het hem niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kan het zijn dat u om een nadere toelichting of verdere informatie zal worden gevraagd. Het is onze doelstelling om uw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit niet lukken, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd, en 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.

### 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 geeft u daarom toestemming om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Tot slot: indien u ons op de hoogte stelt van een klacht, 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 leiding van ONS Accountants

\* De heer P. Bos RA, is bij ONS Accountants aangewezen als verantwoordelijke voor de kwaliteitsaspecten van de organisatie, en uit dien hoofde ook het 1e aanspreekpunt voor de behandeling van klachten.