



## **Zo gaan we bij VIER Accountants om met klachten**

In de accountancy begint alles met vertrouwen en wederzijds respect: tussen onze medewerkers en klanten of andere belanghebbenden, maar natuurlijk ook tussen onze medewerkers onderling.

Bij VIER Accountants doen we er dan ook alles aan om op een integere en zorgvuldige manier te werk te gaan. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent over Rob of Els of over een van de medewerkers van ons kantoor of over het werk dat we voor u gedaan hebben. In zo'n geval vragen we u om niet met uw klacht rond te blijven lopen, maar om ons te melden waar u ontevreden over bent. Immers, van klachten kunnen we leren. We zullen er vervolgens alles aan doen om uw klacht op te lossen en als het nodig is onze manier van werken aan te passen.

Ontevreden? Spreek Rob of Els er eerst persoonlijk op aan.

De ervaring leert ons dat de meeste klachten zijn op te lossen met een goed gesprek. Daarom vragen we u om uw klacht eerst telefonisch aan ons te melden of een afspraak met ons te maken. Mochten we er in een persoonlijk gesprek niet uitkomen, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen.

Zo dient u een schriftelijke klacht in

Om ervoor te zorgen dat we uw klacht snel en zorgvuldig kunnen behandelen, hebben we een klachtenformulier opgesteld. We vragen u dit formulier te gebruiken bij het indienen van uw klacht. U vindt het klachtenformulier op onze website.

Stuur het volledig ingevulde klachtenformulier aan:

- VIER Accountants en Belastingadviseurs,  
t.a.v. Els Erkens, Uraniumweg 56 a-b, 3812 RK Amersfoort.
- Gaat uw klacht over Els Erkens? Stuur het formulier dan naar hetzelfde adres, maar dan ter attentie van Rob Vink,

Hoe verder?

1 februari 2011



- Na ontvangst van uw klacht zullen we zo snel mogelijk (liefst binnen enkele dagen) aan u laten weten dat we uw melding binnen hebben gekregen.
- Daarna zullen we zo snel mogelijk schriftelijk op uw klacht reageren. Hierbij doen we u liefst ook direct een voorstel voor een oplossing.
- Het is ons doel om de klacht binnen drie weken geheel af te handelen. Mocht dat niet mogelijk zijn, dan houden wij u op de hoogte van de voortgang en laten we u weten binnen welke termijn de klacht wél afgehandeld kan worden.
- Het kan zijn dat we extern advies moeten inwinnen, in dat geval vragen we uw toestemming om deze adviseur inzage te geven in de relevante stukken. Uiteraard met geheimhoudingsverklaring.
- Als de klachtenprocedure is afgerond, krijgt u een schriftelijke bevestiging van wat is afgesproken.

Een klacht indienen? Aarzel niet

U kunt erop vertrouwen dat uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk wordt behandeld en dat we ons als kantoor strikt houden aan de klachtenregeling zoals die voor de accountancy is opgesteld. Dit betekent onder andere dat we alle aspecten van de afhandeling van uw klacht zullen vastleggen. Verder zullen wij u door het indienen van de klacht op geen enkele manier benadelen. Of u nu een klant van ons bent, een eigen medewerker of een andere belanghebbende.