

Klachtenregeling

Timmer-Aalten B.V.

Timmer-Aalten Accountant & Adviseurs vindt tevreden cliënten erg belangrijk en wij werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Echter, waar wordt gewerkt, daar kunnen fouten worden gemaakt of misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over (één van) onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van ons kantoor dan ook, dan nodigen wij u graag uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar nodig vinden wij met u een oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) snel worden opgelost. Wij verzoeken u daarom eerst contact met ons op te nemen voor telefonisch overleg met uw contactpersoon binnen ons kantoor over de klacht of voor het maken van een afspraak.

Als de klacht een bepaalde persoon betreft, dan heeft het onze voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dat niet of is dat voor u bezwaarlijk, dan kunt u ook contact opnemen met onze klachtenfunctionaris die verantwoordelijk is voor de afwikkeling van formele klachten, te weten de directie.

Schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem na een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk (vertrouwelijk) indienen ter attentie van onze directie. Ook kunt u uw klacht per e-mail aan de directie kenbaar maken.

Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker die tijdens het telefoongesprek uw klacht aanneemt, zal daarvan een vastlegging maken. Hiervan ontvangt u twee kopieën, waarvan we graag één exemplaar na ondertekening retour ontvangen.

Vervolgstappen

De directie zal uw klacht zo snel mogelijk behandelen en met u en betrokkenen in overleg treden om een oplossing te vinden. Lukt dat niet op korte termijn, dan ontvangt u een bevestiging van de ontvangst van uw klacht.

Meestal zal contact met u worden opgenomen om te overleggen over de vervolgstappen. Het is mogelijk dat wij u om toelichtingen of meer informatie vragen. Wij streven ernaar uw klacht binnen twee weken af te handelen. Mocht dit langer duren, dan wordt u daarover en over de reden waarom het langer zal duren geïnformeerd. Ook wordt u verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de (klachten)procedure. Vanzelfsprekend ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst.

Diversen klachtenregeling

Mede in verband met de wet- en regelgeving die geldt voor accountants zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Wij gaan zorgvuldig en vertrouwelijk met deze gegevens en vastleggingen om, waarbij wij de gedragsregels voor accountants (VGBA) in aanmerking zullen nemen.

In specifieke situaties kan het noodzakelijk zijn om advies in te winnen bij een externe onafhankelijke deskundige organisatie (of adviseur). Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om relevante informatie en documenten ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen.

Als u op- en of aanmerkingen of klachten aan ons doorgeeft, waarderen wij dat zeer. U geeft ons dan de gelegenheid om klachten op te lossen en om de kwaliteit van onze dienstverlening te verhogen.

Wij garanderen u dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze bedrijfsvoering en ons kwaliteitsbeleid. Vanzelfsprekend nemen wij maatregelen om kans op herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

Meldingen vermeende onregelmatigheden of incidenten

Een ieder die vermeende onregelmatigheden binnen of buiten ons kantoor kenbaar wil maken, kan dat melden bij de directie. Mocht u van mening zijn dat de directie of accountant betrokken is, dan kunt u ervoor kiezen uw klacht in te dienen bij de Klachtencommissie NBA.

Het gaat hierbij om vermeende onregelmatigheden die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de uitvoering van onze werkzaamheden. Het kan ook gaan om vermoedens van een betrokkenheid van ons kantoor of onze medewerkers bij een wetsovertreding.

Meldingen dienen schriftelijk te worden ingediend en bevatten tenminste de naam en het adres van de klager, de naam van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, de dagtekening, een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en de klachtwaardigheid van de gedraging. Meldingen dienen door de melder te worden ondertekend.

Een klacht in de zin van onze klachtenregeling kan nooit uitsluitend over de hoogte van een declaratie gaan. De klacht vervalt zodra klager aan de directie te kennen geeft dat de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen.

Een melding wordt niet in behandeling genomen indien de klacht betrekking heeft op beroepsmatig handelen dat langer dan drie jaar na constatering daarvan of langer dan zes jaar vóór indiening van de klacht, heeft plaatsgevonden of indien zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de accountantskamer is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest.

Timmer-Aalten Accountant & Adviseurs vertrouwt op een goede samenwerking met wederzijds begrip!