

Accountants

Torenlaan 18a
9401 HR Assen

0592 762100
accountants@fiscalis.org
www.fiscalis.org

KLACHTENREGELING FISCALIS ACCOUNTANTS BV

Fiscalis Accountants BV hecht aan tevreden relaties en werk continu aan verbetering van de kwaliteit van haar dienstverlening. Ingeval relaties niet tevreden zijn hecht Fiscalis Accountants BV er aan de klacht naar tevredenheid op te lossen. Deze klachtenregeling geeft de belangrijkste richtlijnen weer.

Persoonlijk overleg

De meeste klachten zullen vaak in een persoonlijk gesprek opgelost worden. Wij verzoeken u dan ook contact te zoeken met de betreffende medewerker als zijn of haar aanpak niet tot tevredenheid leidt. Eventueel kunt u naderhand ook contact zoeken Ben Vroom of Anja van Wijk ingeval u niet tevreden bent of een klacht wilt melden.

Mocht het contact niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan bestaat er de mogelijkheid een formele klacht in te dienen

Formele klacht

Ingeval u een formele klacht wenst in te dienen dan is de procedure als volgt. U vraagt allereerst een klachtenformulier op bij Ben Vroom of Anja van Wijk. Eventueel kunt u ook telefonisch contact met een van beiden zoeken om het betreffende formulier gezamenlijk telefonisch in te vullen. U krijgt dan aansluitend een bevestiging van het opgemaakte formulier.

Aansluitend wordt de klacht in behandeling genomen. Daarbij zullen alle van belang zijnde aspecten worden meegenomen. Betrokken medewerkers worden in de gelegenheid gesteld hun visie weer te geven. Mogelijk dat derden waaronder vertegenwoordigers van de beroepsorganisatie om een onafhankelijke mening worden gevraagd.

De uitkomst van dit proces leidt tot een verantwoording die op schrift wordt gesteld en aan u wordt toegezonden. Ons streven is daarbij dat deze procedure binnen een drietal weken afgerond is.

Overige aspecten

Alle aspecten van uw klacht zullen vertrouwelijk worden behandeld en worden vastgelegd, conform de beroepseisen die voor accountants gelden. Wij vragen vooraf toestemming eventuele documenten ter beschikking te mogen stellen aan derden. Die derden zullen wij vragen voor geheimhouding van de hun ter beschikking gestelde gegevens te willen tekenen.

Wij stellen uw klacht op prijs, hoe vreemd dat ook mag klinken. Met het indienen van een klacht geeft u ons de kans onze handelwijze te beoordelen. En geeft u ons de kans eventuele onvolkomenheden in onze organisatie bloot te leggen en te verbeteren.