

## **KLACHTENREGELING MAAT & VAN DER VEEN ACCOUNTANTS ÉN ADVISEURS**

### **Inleiding**

Maat & Van der Veen Accountants én Adviseurs hecht aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

### **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. van der Veen RA (mocht het zijn functioneren betreffen, kunt u ook vragen naar de heer J. Maat AA/RB).

### **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 hieronder aantreft. U kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van de heer P. van der Veen (is de heer Van der Veen zelf bij de kwestie betrokken, dan wordt u verzocht het formulier te zenden ter attentie van de heer J. Maat).

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 Van der Veen of de heer Maat zal uw klacht zo spoedig behandelen 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 kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

## **Klachtenformulier Maat & Van der Veen Accountants en Adviseurs**

Indien u een klacht heeft over Maat & Van der Veen Accountants en Adviseurs die u schriftelijk kenbaar wenst te maken verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden t.a.v. de heer P. van der Veen (vertrouwelijk klachtenregeling) of de heer J. Maat (vertrouwelijk klachtenregeling):

Maat & Van der Veen Accountants en Adviseurs  
Van Ketwich Verschuurlaan 98  
9721 SW Groningen

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenregeling.

*Naam cliënt (organisatie):*

*Naam (persoonlijk):*

*Adres:*

*Postcode/plaats:*

*Telefoonnummer:*

*Emailadres:*

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

*Omschrijving klacht(en):*

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn?

*Gewenste oplossing/reactie:*

Datum: ...../...../.....

Handtekening: .....