

Registeraccountants
voor het MKB

Zuidbrink 12
9431 AR Westerbork

t. 0593 850 454

f. 084 755 7505

Klachtenregeling

Versie Augustus 2010

Algemeen

Wij realiseren ons, dat waar mensen samenwerken, misverstanden kunnen ontstaan of zelfs fouten kunnen worden gemaakt.

Fiscalis Accountants BV hecht aan tevreden relaties en daarom werken we continu aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Mocht u desondanks ontevreden zijn over één van onze accountants, over onze dienstverlening of over welke aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen wij u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Hiervoor hebben wij een klachtenregeling opgesteld.

Het doel van onze klachtenregeling is primair om klachten van klanten dan wel van andere belanghebbenden, naar ieders tevredenheid op te lossen. Daarnaast is het doel van onze klachtenregeling om van de klachten te leren en indien nodig wijzigingen aan te brengen in het interne beheersingsysteem van onze organisatie ter voorkoming van (nieuwe) klachten. Wij gaan ervan uit dat meldingen te goeder trouw zijn en uiting geven aan oprechte en gegronde zorg. Alle meldingen worden door ons zorgvuldig beoordeeld.

Hoe dient u uw klacht in?

U dient uw klacht schriftelijk en ondertekend in te dienen bij de directie van onze organisatie.

Wat meldt u bij het indienen van een klacht?

Wij vragen u, indien van toepassing, de volgende gegevens te melden:

- uw eigen naam, bedrijfsnaam, adres, (mobiele) telefoonnummer en/of e-mailadres;
- de vermelding dat het om een klacht gaat;
- de vermelding dat de klacht een accountant van Fiscalis Accountants BV betreft;
- de naam van de accountant tegen wie de klacht is gericht;
- de reden waarom u de klacht indient en vermelding van de overtreden norm;
- een duidelijke omschrijving van de klacht, inclusief alle relevante feiten en omstandigheden.



Hoe wordt uw klacht afgehandeld?

- Wij behandelen uw klacht op de onderstaande wijze:
- Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht zullen wij de ontvangst van uw klacht schriftelijk bevestigen.
- Wij zullen zo spoedig mogelijk, doch in beginsel binnen 4 weken na ontvangst van uw klacht, inhoudelijk reageren op uw klacht en indien mogelijk een bevredigende oplossing aanbieden
- Indien onze reactie niet binnen 4 weken kan worden gegeven, ontvangt u daarvan bericht en zullen wij indien mogelijk aangeven binnen welke termijn wij verwachten een inhoudelijke reactie te kunnen geven.
- Wij zullen bij een reactie op uw klacht aangeven wie of welke afdeling van onze organisatie met de afhandeling van uw klacht belast is geweest.
- Indien een klacht anoniem is ingediend, zal de klacht uitsluitend intern in behandeling worden genomen en zal de indiener niet geïnformeerd worden over de wijze van afhandeling.

Overige aspecten

Het bestuur van Fiscalis Accountants BV draagt er zorg voor dat de klant dan wel de andere belanghebbende die te goeder trouw en met inachtneming van de bepalingen van deze regeling een klacht heeft gemeld, op geen enkele wijze daardoor in zijn positie wordt benadeeld.

Wij wijzen u erop dat op al onze dienstverlening onze algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van toepassing zijn en dat de afhandeling van klachten binnen het kader van deze voorwaarden geschiedt.

Mede in verband met onze beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan.

Wij hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

De directie van Fiscalis Accountants BV

