



KLACHTENPROCEDURE EN -FORMULIER

KALB hecht aan tevreden relaties en werkt daarom steeds aan kwalitatief hoogwaardige 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 ieder ander aspect van onze organisatie dan betreuren we dat zeer. Wij nodigen u dan ook nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar mogelijk zoeken wij met u naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

Bij KALB zijn we van mening dat een goed gesprek een verstandig begin is van het komen tot een oplossing. Wij nodigen u dan ook nadrukkelijk uit om uw ongenoegen eerst met de betreffende medewerker te bespreken om te bezien of u in onderling overleg tot een bevredigende oplossing kunt komen. Omdat niet ieder probleem hiermee opgelost kan worden of indien u van mening bent dat uw klacht niet met een persoonlijk gesprek kan worden of is opgelost, dan kunt u contact opnemen met onze klachtencoördinator, de heer P.J.T. Kalb.

Formele klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of bent u van mening dat uw klacht zich niet leent voor een gesprek met de betreffende medewerker? Dan kunt u uw klacht formeel indienen. Dit kan zowel schriftelijk als telefonisch:

- Het ingevulde formulier, zoals hieronder weergegeven, dient u vervolgens te verzenden aan onze klachtencoördinator. Hij zal zorgen voor de verdere afhandeling.
- U kunt er ook voor kiezen de klacht telefonisch aan ons door te geven. Hiervoor dient u contact op te nemen met onze klachtencoördinator. Hij is bereikbaar op ons algemene telefoonnummer.

Verloop procedure

1. De klager ontvangt binnen 14 dagen een ontvangstbevestiging van de ingediende klacht.
2. Onze klachtencoördinator zal de ontvangen klacht beoordelen en bepalen of deze klacht in behandeling kan worden genomen. Indien de klacht niet in behandeling kan worden genomen wordt de klager hierover binnen 14 dagen gemotiveerd en schriftelijk geïnformeerd.
3. Een klacht in de zin van deze klachtenregeling kan niet uitsluitend over een declaratie gaan en moet in één van de volgende categorieën vallen: accountancy, fraude, omkoping, niet integer gedrag, of professionele en andere verplichtingen.
4. Indien de klacht betrekking heeft op de wijze waarop een registeraccountant, een accountant-administratieconsulent of belastingadviseur zich in diens beroepsmatig handelen jegens de klager heeft gedragen, kan de klager er tevens voor kiezen zijn klacht in te dienen bij de Klachtencommissie van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA), de Accountantskamer of de Raad van Tucht van de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs. Indien de klacht reeds eerder behandeld is of wordt in een procedure bij de Klachtencommissie van de NBA, de Accountantskamer of de Raad van Tucht kan deze klacht niet in behandeling worden genomen.
5. Indien de klacht in behandeling wordt genomen zal de klachtencoördinator binnen 14 dagen met de klager contact opnemen.
6. Doelstelling is om de ontvangen klacht binnen drie weken na onze ontvangst af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt de klager over de reden daarvan geïnformeerd.
7. De klachtencoördinator kan een specialist betrekken bij de behandeling van de klacht.
8. De klager wordt periodiek geïnformeerd over de voortgang van de behandeling van de klacht.
9. De klager ontvangt een schriftelijke en gemotiveerde bevestiging van de uitkomst van de procedure.
10. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klacht en de uitkomst van de behandeling.

Tot slot

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren. Wij hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.



KLACHTENFORMULIER

Naam cliënt	
Naam klager (persoonlijke naam)	
Adres	
Postcode/ woonplaats	
Telefoonnummer	
Email-adres	

Omschrijving klacht(en)	
-------------------------	--

Wilt u teruggebeld worden inzake deze klacht?	Ja/ nee
---	---------

Datum: _____

Handtekening:
