

Externe Klachtenregeling Van der Linden Accountants



Doel van de klachtenregeling

Het doel van onze klachtenregeling is:

- Om klachten van klanten naar ieders tevredenheid op te lossen;
- Om van de klachten te leren en zonodig wijzigingen aan te brengen in ons interne beheersingsstelsel.

Hoe dient u uw klacht in:

Mondeling: bij de relatiebeheerder, of de directie
e-mail: info@vanderlindenaccountants.nl
Schriftelijk: de relatiebeheerder of de directie op het kantoor (Postbus 72
8300 AB Emmeloord)

Wat meldt u bij het indienen van een klacht?

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

- uw eigen naam, bedrijfsnaam, naam en adres, uw (mobiele) telefoonnummer en/of uw emailadres;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- de naam van medewerker tegen wie de klacht is gericht;
- de reden waarom u de klacht indient;
- omstandigheden en/of aanleiding voor de klacht.

Wij hopen u met het bovenstaande voldoende geïnformeerd te hebben. Wij doen ons uiterste best het ontstaan van klachten te voorkomen.

Wij behandelen uw klacht/opmerking op de onderstaande wijze:

- Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht zullen wij:
 - a) òf telefonisch of schriftelijk reageren om de klacht af te handelen,
 - b) òf de ontvangst van uw klacht schriftelijk bevestigen.
- Als wij in eerste instantie volstonden met een bevestiging van ontvangst van uw klacht, zullen wij binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht uw klacht afhandelen.
- Wij zullen bij een reactie op uw klacht aangeven met wie u te maken heeft.
- Bij onze inhoudelijke reactie op uw klacht zullen wij u aangeven op welke wijze wij uw klacht willen afhandelen. Als dat niet direct kan, zullen wij aangeven binnen welke termijn we verwachten dat de klacht afgehandeld kan worden.

Als u van mening bent dat uw klacht niet volgens de bovengenoemde werkwijze is behandeld, of is de klacht naar uw oordeel nog steeds niet bevredigend afgehandeld, dan kunt u dat schriftelijk kenbaar maken bij de directie van Van der Linden Accountants Postbus 72 8300 AB Emmeloord.

U kunt op elk moment in deze procedure uw klacht intrekken. Deze procedure stopt op dat moment.