

## **Klachtenregeling ALH van Herwijnen & co accountants**

### **Inleiding**

ALH van Herwijnen & co accountants hecht aan tevreden relaties en werkt daarom continue aan de verbetering van de kwaliteit van haar dienstverlening. Wij willen dan ook graag geïnformeerd worden als u ontevreden bent over een van onze medewerkers, onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook. Het doel van onze klachtenregeling is primair om klachten van cliënten, medewerkers dan wel andere belanghebbenden, naar ieders tevredenheid op te lossen.

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.

### **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 drs. O.L.J. Walravens RA (mocht het zijn functioneren betreffen, kunt u ook vragen naar de heer C.L.A.P. van Oort AA).

### **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 van onze website kunt downloaden of dat u via ons secretariaat kunt opvragen; u kunt het ingevulde formulier daarna verzenden naar ALH van Herwijnen & co accountants t.a.v. de heer drs. O.L.J. Walravens RA, [olivier@van-herwijnen.nl](mailto:olivier@van-herwijnen.nl) of t.a.v. de heer C.L.A.P. van Oort AA, [kenny@van-herwijnen.nl](mailto:kenny@van-herwijnen.nl).

### **Verloop procedure**

De gang van zaken is daarna als volgt: de heer Walravens (c.q. de heer Van Oort) 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 14 dagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij in ieder geval binnen 14 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. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen vier weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

### **Overige aspecten klachtenregeling**

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

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 te voorkomen. We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

## KLACHTENFORMULIER

Wij waarderen het, dat u uw klacht met ons wilt delen. Om uw klacht zorgvuldig te kunnen behandelen, vragen wij u vriendelijk dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen. U kunt het formulier vervolgens richten aan:

ALH van Herwijnen & co accountants  
t.a.v. de heer O.L.J. Walravens / C.L.A.P van Oort  
Postbus 6007  
4000 HA TIEL  
e-mail: [olivier@van-herwijnen.nl](mailto:olivier@van-herwijnen.nl) / [kenny@van-herwijnen.nl](mailto:kenny@van-herwijnen.nl)

Voor een beschrijving van het verloop van de behandeling verwijzen wij naar onze klachtenprocedure.

Naam cliënt (organisatie) : \_\_\_\_\_  
Naam contactpersoon : \_\_\_\_\_  
Adres : \_\_\_\_\_  
Postcode, plaats : \_\_\_\_\_  
Telefoonnummer : \_\_\_\_\_  
Email-adres : \_\_\_\_\_

Omschrijving klacht(en):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tegen wie is de klacht gericht:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Indien relevant, door u gewenste oplossing/reactie:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht, en zo ja met wie? Wat is daar uit gekomen?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Datum, .....

Handtekening: \_\_\_\_\_

Onderstaande in te vullen door ALH van Herwijnen & co accountants

Registratienummer klacht : \_\_\_\_\_  
Opgenomen door : \_\_\_\_\_  
Datum afhandeling : \_\_\_\_\_