

4.6 Klachtenregeling Q accountants en belastingadviseurs B.V.

Algemeen

Q accountants en belastingadviseurs B.V. kent een klachtenregeling.

Q accountants en belastingadviseurs B.V. wil de kwaliteit van haar dienstverlening optimaliseren. Hiervoor heeft Q accountants en belastingadviseurs B.V. een stelsel van kwaliteitsmaatregelen opgesteld wat de kwaliteit van onze dienstverlening moet waarborgen.

Een onderdeel van dit kwaliteitsstelsel is de klachtenregeling voor klanten, personeel en eventuele andere belanghebbenden.

Klachtenregeling

Mocht u om welke reden dan ook ontevreden zijn over onze dienstverlening, organisatie of werkwijze en/of ontevreden zijn over een bepaald persoon binnen onze organisatie willen wij u verzoeken om ons zo snel mogelijk hiervan op de hoogte te stellen.

Hiervoor hebben wij een zogenoemde klachtenregeling opgesteld. Deze klachtenregeling voldoet aan de wettelijke verplichting voor accountantskantoren om een klachtenregeling te hebben.

Het doel van onze klachtenregeling is primair om eventuele klachten naar ieders tevredenheid op te lossen en mogelijke hiaten in ons totale kwaliteitssysteem op te lossen om zodoende toekomstige klachten te voorkomen. Alle meldingen worden door ons zorgvuldig beoordeeld en afgehandeld.

Indienen van de klacht

U kunt uw klacht als volgt indienen:

1. Mondeling bij uw relatiebeheerder of één van onze vennoten;
2. Per e-mail;
3. Via onze website (zie hoofdstuk klachtenregeling);
4. Schriftelijk bij de heer A. van der Burgh RA (klachtcoördinator)

Gaat uw klacht over een van de vennoten dan kunt u uw klacht indienen bij onze compliance officer, de heer G.L. van Vuuren RA. Uw schriftelijke klacht kan worden gestuurd naar:

Q accountants en belastingadviseurs B.V.
Postbus 31255
6503 CG NIJMEGEN

Verstrekken van gegevens omtrent de klacht

Indien u uw klacht indient willen wij u verzoeken de volgende gegevens aan ons te verstrekken:

- Uw naam en bedrijfsnaam
- Adres
- Telefoonnummer en/of mailadres
- Duidelijke omschrijving van de klacht, inclusief alle relevante feiten en omstandigheden (eventueel onderbouwd met bescheiden)
- De naam van de vennoot en/of medewerker tegen wie de klacht is gericht
- De reden waarom u de klacht indient

Afhandeling van uw klacht

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht zullen wij de ontvangst van uw klacht schriftelijk bevestigen. Hierna zullen wij binnen 10 werkdagen na verzending van de ontvangstbevestiging uw klacht afhandelen en/of contact met u opnemen om de ingediende klacht met u te bespreken en te komen tot een mogelijke oplossing van uw klacht.

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 juist is afgewikkeld, of dat uw klacht naar uw oordeel nog steeds niet bevredigend is afgehandeld, dan kunt u dat schriftelijk kenbaar maken bij onze compliance officer, de heer G.L. van Vuuren RA.

De directie draagt er zorg voor dat de klant, de eigen medewerker dan wel de andere belanghebbende die met inachtneming van de bepalingen van deze regeling een klacht heeft gemeld, op geen enkele wijze daardoor in zijn positie wordt benadeeld.

In verband met ons stelsel van kwaliteit zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan.