

Klachtenregeling Cordero Accountancy

Inleiding

Als kantoor stellen wij alles in het werk om u zo goed en correct mogelijk van dienst te zijn. Maar waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan, niets menselijks is ons vreemd. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening, dan nodigen we u uit om ons dat te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij serieus en we zoeken samen met u naar een passende oplossing.

Mondelinge oplossing klacht

Veel klachten ontstaan door misverstanden die vaak in een goed gesprek (telefonisch of in persoon) rechtgezet kunnen worden. Een gesprek heeft dan ook onze voorkeur. Bovendien kunnen wij ons hierdoor ook een goed beeld vormen van de aard van de klacht en de wijze waarop deze tot stand is gekomen. Neem contact op met de heer J.R. Lam AA om de klacht door te spreken.

Formele 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. U kunt hierbij gebruik maken van ons klachtenformulier dat u van onze website kunt downloaden. Wij streven er naar om binnen veertien werkdagen inhoudelijk op de klacht te reageren. Mocht dit door omstandigheden langer duren, dan zullen wij u daarvan op de hoogte brengen.

In de meeste gevallen zullen wij 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.

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 (deskundigen). Bij het indienen van uw formele klacht wordt u gevraagd toestemming te geven om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan deskundigen die betrokken worden bij de klachtafhandeling. Het is bij ons gebruikelijk dat de deskundigen in dat geval voor geheimhouding tekenen.

Bedankt

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