

Klachten procedure

STIP Accountants & Adviseurs stelt tevreden relaties zeer op prijs. Tevens hechten we waarden aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Wij zullen onze uiterste best doen om je zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Ondanks alle inspanningen kan het voorkomen dat er toch iets gebeurd waar u niet over tevreden bent, of dat er een fout wordt gemaakt. Wanneer dit voor komt, dan nodigen wij u graag uit om ons dat te laten weten. Wij zullen een klacht uiterst serieus behandelen en waar mogelijk zoeken naar een passende oplossing.

Informeel klacht

Indien u een klacht heeft, dan verzoeken wij u persoonlijk contact (telefonisch of via de mail) met ons op te nemen. We zullen dan samen met u spreken over de misverstanden. Tevens het gesprek kan een goed beeld gevormd worden van de aard van de klacht en hoe deze tot stand is gekomen. Wij gaan onze uiterste beste doen om de klacht naar ieders tevredenheid op te lossen.

Formele klacht

Is de klacht niet in het gesprek op te lossen, of leent de klacht zich niet voor een gesprek, dan kan er een formele schriftelijke klacht ingediend worden. Uw klacht zal op zorgvuldige wijze afgehandeld worden en waar mogelijk met u kijken naar een passende oplossing.

Procedure schriftelijk (formele) klacht

Stuur een brief of mail naar ons kantoor ter attentie van Jacco de Jong AA met de volgende vermelding:

- Uw naam en adres.
- De naam van de medewerker op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.
- Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- De reden waarom u de klacht indient.
- Indien u een voorstel heeft voor de afwikkeling, hoe ziet u deze het liefst?
- De dagtekening en uw handtekening.

Verloop verdere procedure

Jacco de Jong zal de ontvangst van de klacht bevestigen en zo spoedig mogelijk in behandeling nemen. Hij zal eventueel indien dit nodig of gewenst is in overleg treden met een derde partij om tot een bevredigende oplossing te komen. Onze doelstelling is om binnen 30 dagen de klacht af te handelen. Mocht dit niet binnen 30 dagen lukken, dan zal u hiervan op de hoogte gebracht worden.

Na afronding van de klacht, dan zal u op de hoogte gebracht worden van de uitkomst op ons kantoor.

Tot slot

Met het oog op onze beroepsreglementering leggen wij de klachten vast en nemen wij deze mee in de evaluatie van ons kwaliteitssysteem. Wij zullen zorgvuldig en vertrouwelijk met uw informatie omgaan.

Wij zullen onze uiterste best doen dat u geen gebruik hoeft te maken van deze klachten procedure. Indien u een klacht heeft, waarderen wij het zeer indien u dit kenbaar maakt. Een klacht geeft ons de kans een eventuele fout te verstellen en onze dienstverlening te verbeteren, danwel een herhaling van problemen te voorkomen.