

Klachtenregeling

Inleiding

Ardent Adviseurs en Accountants hecht aan tevreden relaties en wij werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter ook fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u niet tevreden bent over één van onze medewerkers of over onze dienstverlening, dan nodigen wij u uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken wij graag met u naar een passende oplossing.

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 T. Dijkstra van ons kantoor.

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. Dit kan via het formulier dat u van onze website (www.ardent.nl) kunt downloaden of via ons secretariaat kunt opvragen. Het ingevulde formulier kunt u daarna aan ons verzenden ter attentie van de heer T. Dijkstra.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: De heer T. Dijkstra zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Binnen enkele dagen zal hij de ontvangst van uw klacht bevestigen en indien mogelijk al inhoudelijk reageren. Ook zal hij met u overleggen over de verdere stappen en kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

In beginsel zal er binnen drie weken na ontvangst van uw klacht overleg plaats vinden ter vaststelling of uw klacht door bemiddeling kan worden afgehandeld. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen tien weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u daarover geïnformeerd en wordt u 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.

Tot slot: indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers mogelijkheden tot verdere verbetering van onze dienstverlening. Wij zullen onze uiterste best doen om maatregelen te nemen die gericht zijn op het minimaliseren van de kans op herhaling van het probleem. Wij vertrouwen op een goede voortzetting van de relatie en de samenwerking.

De directie van Ardent Adviseurs en Accountants