

Klachtenprocedure

ADW Accountants heeft graag tevreden relaties. We werken daarom constant aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Mocht u desondanks ontevreden zijn over de uitvoering van onze werkzaamheden of over één van onze medewerkers of vennoten, dan kunt u dit kenbaar maken. Wij stellen dit zeer op prijs. Ons doel is om evt. fouten te herstellen, van de klacht te leren en indien nodig maatregelen intern te nemen om herhaling te voorkomen.

Alle meldingen worden door ons zorgvuldig beoordeeld en wij zullen waar mogelijk met u kijken naar een passende oplossing.

Wat meldt u bij het indienen van een klacht?

Wij vragen u, indien van toepassing, de volgende gegevens te vermelden:

- Uw naam, bedrijfsnaam, adres, uw (mobiele) telefoonnummer en/of uw e-mailadres;
- Een duidelijke omschrijving van de klacht;
 - De naam van de medewerker of vennoot tegen wie de klacht zich richt;
 - De reden waarom u de klacht indient;
 - Wanneer de klacht ontstond (datum);
 - Omstandigheden en/of aanleiding voor de klacht;
 - Evt. stukken ter onderbouwing van de klacht.

Als u een voorstel heeft voor de afwikkeling van de klacht kunt u dat ook aangeven.

Hoe wordt u klacht afgehandeld?

- Binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht zullen wij de ontvangst van uw klacht schriftelijk bevestigen.
- Wij zullen zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van uw klacht, inhoudelijk reageren op uw klacht en indien mogelijk een bevredigende oplossing aanbieden.
- Wij zullen bij een reactie op uw klacht aangeven wie van onze organisatie met de afhandeling van uw klacht bezig is geweest.

Hoe dient u uw klacht in?

Mondeling: neem contact op met uw verantwoordelijke accountant of met de heer D. Bouw op telefoonnummer 0341-432044.

Schriftelijk: U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken via e-mail: dries@adw-accountants.nl of per post: ADW Accountants, T.a.v. de heer D. Bouw AA, Postbus 412, 3840 AK Harderwijk.

Indien de heer D. Bouw zelf bij de kwestie is betrokken, dan wordt u verzocht uw brief te zenden t.a.v. W.G. Hilhorst AA RB, of per e-mail: info@adw-accountants.nl.

Wij hopen u met het bovenstaande voldoende geïnformeerd te hebben. Wij doen ons uiterste best het ontstaan van klachten te voorkomen. Indien u onverhoopt toch een klacht heeft, dan weet u in ieder geval waar u terecht kunt voor de afhandeling van uw klacht.