

Klachtenregeling

1. Algemeen

Als kantoor stellen wij alles in het werk om u zo goed en correct mogelijk van dienst te zijn. Ondanks onze inspanningen kan het toch gebeuren dat er een fout wordt gemaakt of dat u om andere redenen niet tevreden bent over onze organisatie.

Wanneer dit het geval is nodigen wij u uit om dit zo spoedig mogelijk aan ons kenbaar te maken. Wij gaan ervan uit dat uw klacht te goeder trouw is en uiting geeft aan oprechte en gegronde zorg. Wij zullen uw klacht dan ook uiterst serieus behandelen. Bovendien geeft uw klacht ons de kans eventuele fouten te herstellen en onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

2. Gesprek heeft de eerste voorkeur

Veel klachten ontstaan door misverstanden, die vaak in een goed gesprek rechtgezet kunnen worden. Een gesprek heeft dan ook onze voorkeur. Bovendien kunnen wij ons hierdoor ook een beter beeld vormen omtrent de aard van de klacht en de wijze waarop deze tot stand is gekomen. Daarom vragen wij u primair contact op te nemen met de heer J. (Hans) Soet RA/AA.

3. Schriftelijke procedure

Is het probleem op deze wijze niet oplosbaar of vindt u een gesprek niet wenselijk, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. U kunt hierbij gebruik maken van ons klachtenformulier, dat u van onze website kunt downloaden. U kunt dit dan richten aan de heer J. Soet RA/AA. Wij streven er naar om binnen 10 werkdagen inhoudelijk op de klacht te reageren. Mocht dit door omstandigheden langer duren, dan ontvangt u hiervan altijd bericht en informeren wij u over de verdere procedure.

4. Tenslotte

Wij waarderen het zeer, wanneer u ons in kennis stelt van problemen. Daarmee geeft u ons ook de kans om in goed overleg een oplossing daarvoor te vinden en zo mogelijk in de toekomst te voorkómen. U kunt erop rekenen, dat wij daartoe onze uiterste best zullen doen

Met het oog op beroepsreglementering, delen wij u mede dat wij klachten vastleggen en meenemen in de evaluatie van ons kwaliteitssysteem. Vanzelfsprekend zullen wij zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie omgaan.