

## **Klachtenregeling Noord Negentig Accountants en Belastingadviseurs**

Noord Negentig hecht aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

### ***Telefonisch oplossen klacht***

Mede gezien de persoonlijke benadering en korte lijnen waar we als organisatie naar streven, kunnen wij ons voorstellen dat u uw klacht of een ontstaan misverstand rechtstreeks met de betrokkene (telefonisch of in persoon) wilt bespreken.

Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u contact opnemen met één van de verantwoordelijke vennoten van ons kantoor, de heer R. de Beus of de heer G.M. Ronner.

### ***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. Het formulier kunt u [hier](#) downloaden en vervolgens mailen naar [bjklinkenberg@noordnegentig.nl](mailto:bjklinkenberg@noordnegentig.nl)

### ***Verloop procedure***

Uw klacht wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen. In elk geval ontvangt u binnen enkele werkdagen een ontvangstbevestiging. In de meeste gevallen zullen wij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen zes 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 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. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

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

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.