

KLACHTENREGELING

Klachtenregeling Lekx Accountants

Algemeen

“Waar gehakt wordt vallen spaanders”, luidt het spreekwoord. Hoewel wij er alles aan doen om fouten en misverstanden te voorkomen, kan het helaas toch zijn dat er fouten worden gemaakt of sprake is van een misverstand. Wij hechten aan tevreden relaties en werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Indien u ontevreden bent over één van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen wij u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken wij met u naar een passende oplossing.

Beleid inzake klachten

Wanneer u een klacht heeft, nodigen wij u uit om dit aan ons kenbaar te maken. Dat kan op diverse manieren: telefonisch, per email, schriftelijk of in een persoonlijk onderhoud. Veel klachten kunnen het beste telefonisch of in een persoonlijk onderhoud worden opgelost. Wij vragen u daarom eerst contact op te nemen voor het bespreken van het probleem of om een afspraak te maken. Heeft u een klacht over een bepaalde medewerker, dan heeft het de voorkeur dat u eerst met hem of haar contact opneemt om samen tot een oplossing komen. Lukt dit niet of heeft u een reden om dit niet te willen, dan kunt u zich wenden tot de kwaliteitsbepaler J.H. van Kats AA RB of tot één van de andere vennoten P.L.M. Captein RA, drs. S.L.G. Slappendel AA en/of R.J.J. Verschure AA.

Formele schriftelijke klachten

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen. Wij verzoeken u uw klacht schriftelijk te zenden aan de hierboven genoemde vennoten.

Verloop procedure

Het is voor ons belangrijk dat u zich begrepen voelt en dat uw klacht zo snel en adequaat mogelijk wordt opgelost. Wij zullen uw klacht zo spoedig mogelijk en vertrouwelijk behandelen. Doel is te komen tot een bevredigende oplossing. Lukt het niet om binnen enkele dagen te reageren, dan bevestigen wij in ieder geval de ontvangst van uw klacht. In de meeste gevallen zal ook contact met u worden opgenomen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kan om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Doelstelling is dat de behandeling en afhandeling binnen zes weken plaatsvindt. Mocht een langere termijn nodig zijn, dan wordt u over de reden geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden over de voortgang. Uiteraard ontvangt u na afronding een bevestiging van de uitkomst van de procedure.