

## Klachtenregeling

---

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 (niets menselijks is ons vreemd) of dat u **om** andere redenen niet tevreden bent over onze organisatie. Wanneer dit het geval is nodigen wij u uit om dit 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.

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.

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 onderstaand klachtenformulier. U dient dit dan te richten aan de heer S.A. van der Wal AA RbC of aan mevrouw L.M. Bergsma RA. 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.

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

## Klachtenformulier

---

Wij verzoeken u dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen. Wij zullen uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen. Voor het verloop van de procedure verwijzen wij naar de klachtenregeling.

Het ingevulde formulier kunt u per post zenden aan Van der Wal & Bergsma Accountants Belastingadviseurs, Torenstraat 48, 8501 BW te Joure, t.a.v. de heer S.A. van der Wal AA RBc of mevrouw L.M. Bergsma RA of per email aan [info@vanderwalbergsma.nl](mailto:info@vanderwalbergsma.nl)

Naam cliënt (organisatie)	
Contactpersoon	
Adres	
Postcode / Plaats	
Telefoon	
Email	

In de omschrijving van de klacht verzoeken wij u concreet te vermelden wanneer het probleem zich heeft voorgedaan en welke personen hierbij betrokken waren.

Omschrijving klacht
---------------------

Heeft u de klacht al eerder kenbaar gemaakt en bij wie?

Datum	
Naam	

Ondergetekende verklaart de melding te goeder trouw te hebben gedaan en hiermee uiting te geven aan oprechte, gegronde zorg.

Datum	
Handtekening	