

Klachtenregeling

De klachtenregeling van Pro-Vision Accountants luidt als volgt:

Wij hechten aan een goede beroepsuitoefening en een hoge kwaliteit van 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 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.

Mondelinge klachtenprocedure

Wij verzoeken u uw klacht in eerste instantie met ons te bespreken. Betreft uw klacht een bepaalde medewerker, dan geniet het onze voorkeur dat u eerst in overleg met de betreffende medewerker probeert tot een oplossing te komen. Lukt dit niet, of heeft u redenen dit niet te willen, dan kunt u altijd contact opnemen met de heer J.J. Potteboom RA.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw klacht met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. In dat geval kunt u uw brief richten aan de heer J.J. Potteboom RA. Vermeldt u alstublieft nadrukkelijk dat u uw klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenprocedure.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: de heer J.J. Potteboom RA zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. De ontvangst van uw klacht wordt aan u bevestigd. In de meeste gevallen wordt contact met u opgenomen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kan u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval zo snel mogelijk 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. 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 schriftelijk absolute geheimhouding te betrachten.