

## **Klachtenregeling**

Vorwerk & Co Accountants en Belastingadviseurs hecht veel waarde 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 je ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we je nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Je opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met jou naar een passende oplossing.

### **Telefonisch oplossen klacht**

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

### **Formele schriftelijke klachtenprocedure**

Is je probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens jou niet voor een gesprek, dan kun je de klacht formeel indienen. Dit kan door een brief of e-mail te sturen t.a.v. de heer H.J. Scherrenberg AA.

Overigens kun je er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan een van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat je de klacht wil laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen; je ontvangt hiervan twee kopieën. We verzoeken je één exemplaar ondertekend te retourneren.

### **Verloop procedure**

De gang van zaken is daarna als volgt: De heer Scherrenberg zal uw klacht direct in behandeling nemen en binnen een week met jou en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Uiteraard ontvang je na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

### **Klokkenluidersregeling**

Naast de normale klachtenregeling beschikt Vorwerk & Co op grond van artikel 32 van de Verordening accountantsorganisaties (VAO) tevens over een klokkenluidersregeling. Deze regeling houdt in dat medewerkers en personen van buiten de organisatie zonder gevaar voor hun rechtspositie vermeende onregelmatigheden aan de orde kunnen stellen. Iemand die gebruik maakt van deze klokkenluidersregeling kan de melding, in tegenstelling tot de normale klachtenregeling, anoniem doen bij de vertrouwenspersoon van Vorwerk & Co.

### **Overige aspecten klachtenregeling**

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van je 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 je formele klacht wordt je 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 je een klacht hebt en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. Je 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.