



Masman Bosman
accountants & belastingadviseurs



Wolkers & Co
fiduciaire vermogensbeheerders

Klachtenregeling

Versie 4.1: december 2016

Klachtenregeling

Inleiding

Onze organisaties, Masman Bosman *accountants & belastingadviseurs* en Wolkers & Co B.V. *fiduciaire vermogensbeheerders*, hechten 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 één van onze medewerkers, 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.

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.

Als de klacht een bepaald persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met de heer (Rick) Wolkers. Mocht de klacht betrekking hebben op de heer Wolkers dan kunt u ook contact opnemen met de heer (Paul) Kreukniet.

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. Dit kan met het klachtenformulier dat u bij ons secretariaat kunt opvragen. U kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van de heer (Rick) Wolkers. Mocht de klacht betrekking hebben op de heer Wolkers dan kunt u het formulier zenden aan de heer (Paul) Kreukniet.

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

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: de heer Wolkers dan wel de heer Kreukniet zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht worden bevestigd. In de meeste gevallen zal ook contact met u opgenomen worden om te overleggen

over de verdere stappen. Ook kan aan u nadere toelichting of aanvullende informatie worden gevraagd.

Onze doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en u wordt 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 aan 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 ons uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen.

Wij spreken de hoop uit dat onze samenwerking gecontinueerd kan worden.

Masman Bosman *accountants & belastingadviseurs*
Wolkers & Co B.V. *fiduciaire vermogensbeheerders*