



Van Lienden & Kooistra

KLACHTENREGELING

Klachten

Het overkomt iedereen wel eens, dat iets niet goed gaat. Dat kan soms hinderlijk zijn. Echter, waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Maar dat wil nog niet zeggen, dat u alle fouten hoeft te accepteren. Als u uw klacht of opmerking met ons wilt delen of u vindt dat u recht heeft op herstel van de gemaakte fout, dan kunt u dat kenbaar maken. Wij stellen dit zeer op prijs! Zo kunnen wij onze fout eventueel herstellen, hiervan leren en deze klacht in de toekomst voorkomen.

Het melden van een klacht

U kunt uw klacht mondeling, schriftelijk of per e-mail melden.

Mondeling

U neemt contact op met de directie of uw relatiebeheerder.

U kunt ook ons kantoor bellen: 0317 – 61 56 86 (Rhenen) of 0342 - 40 06 25 (Barneveld). U wordt doorverbonden met de juiste persoon.

Schriftelijk

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken via:

- Onze site: www.vlkadviseurs.nl
- E-mail: klacht@vlkadvisers.nl
- Per brief of per fax:
Van Lienden & Kooistra Accountants – Adviseurs
Achterbergsestraatweg 179
3911 CS RHENEN
Fax. 0317-615688

Wat meldt u bij het indienen van een klacht?

Wij vragen u, indien van toepassing, de volgende gegevens te vermelden:

- uw bedrijfsnaam, naam en adres, uw (mobiele) telefoonnummer en/of uw e-mail adres
- een duidelijke omschrijving van de klacht
- de naam van het kantoor en/of medewerker tegen wie de klacht zich richt
- de reden waarom u de klacht indient
- wanneer de klacht ontstond (datum)
- omstandigheden en/of aanleiding voor de klacht

Van Lienden & Kooistra Accountants – Adviseurs behandelt uw klacht/opmerking op de onderstaande wijze:

- Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht zullen wij:
- òf telefonisch of schriftelijk reageren om de klacht af te handelen,
- òf de ontvangst van uw klacht schriftelijk bevestigen.
- Als wij in eerste instantie volstonden met een bevestiging van ontvangst van uw klacht, zullen wij binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht uw klacht afhandelen.
- Wij zullen bij een reactie op uw klacht aangeven met wie of welke afdeling u te maken heeft.
- Bij onze inhoudelijke reactie op uw klacht zullen wij u aangeven op welke wijze wij uw klacht willen afhandelen. Als dat niet direct kan, zullen wij aangeven binnen welke termijn we verwachten dat de klacht afgehandeld kan worden.

Als uw klacht niet volgens bovengenoemde werkwijze is behandeld, dan kunt u ook dat kenbaar maken door een e-mail te sturen aan klacht@vlkadvisers.nl o.v.v. 'klacht niet behandeld conform werkwijze'.