

# KLACHTENREGELING

## Heeft u een klacht?

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, hopen wij dat u direct contact met ons opneemt zodat wij samen met u een goede oplossing kunnen zoeken om zodoende het probleem op te lossen. Wij gaan ervan uit dat uw klacht te goeder trouw is en uiting geeft aan oprechte en gegronde zorg. Uw klacht geeft ons de kans eventuele fouten te herstellen en onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren. Wij behandelen uw klacht met grote zorgvuldigheid en nemen iedere klacht serieus.

Veel klachten ontstaan door misverstanden, die vaak in een goed gesprek rechtgezet kunnen worden. Dit gesprek heeft dan ook onze voorkeur. Bovendien kunnen wij ons hierdoor ook een beter beeld vormen over de aard van de klacht en de wijze waarop deze tot stand is gekomen. We hopen met deze aanpak snel tot een oplossing te komen.

Is het probleem op deze manier niet oplosbaar of heeft een gesprek niet uw voorkeur, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Om te zorgen dat uw klacht objectief en deskundig wordt behandeld hebben wij onze formele klachtenregeling uitbesteed aan Auxilium Adviesgroep B.V. in Leusden. Auxilium heeft als professionele dienstverlener binnen de accountancybranche alle expertise in huis om uw klacht zorgvuldig en objectief af te handelen.

## Klachtenformulier

U kunt voor uw formele klacht gebruik maken van het klachtenformulier, dat u op <https://www.auxiliumadviesgroep.nl/> kunt downloaden. U kunt het ingevulde formulier per e-mail sturen aan

[klachtenregeling@auxiliumadviesgroep.nl](mailto:klachtenregeling@auxiliumadviesgroep.nl)

U ontvangt van Auxilium binnen 5 werkdagen een reactie. Mocht dit door omstandigheden langer duren, dan ontvangt u hiervan bericht en wordt u geïnformeerd over de verdere procedure.

## Reglement voor klachtbehandeling

In het 'Reglement voor klachtbehandeling' wordt omschreven wat u van onze samenwerking met Auxilium Adviesgroep B.V. kunt verwachten. Voor het reglement kunt met ons contact opnemen.

Tenslotte: met het oog op de beroepsreglementering, laten wij u weten dat wij alle klachten vastleggen en meenemen in de evaluatie van ons kwaliteitssysteem. Vanzelfsprekend wordt alle informatie zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.