

# **Klachten- en meldingsregeling Bonis Accountancy**

## **Inleiding**

Bonis Accountancy hecht aan tevreden relaties en werkt 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, over onze dienstverlening of wat voor aspect van ons kantoor dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we 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 met de eigenaar van ons kantoor over de klacht of voor het maken van een afspraak. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u uw klacht ook schriftelijk indienen.

## **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 ter attentie van de eigenaar als behandelaar.

Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wil laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. Degene die tijdens het telefoongesprek uw klacht aanneemt zal de benodigde notities maken. Hiervan ontvangt u een afschrift (per e-mail). We verzoeken u één exemplaar ondertekend te retourneren.

## **Verloop procedure**

De gang van zaken is daarna als volgt: de behandelaar zal uw klacht zo spoedig behandelen en met u en eventueel 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 met u contact worden opgenomen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

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 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 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 ons kantoor en ons uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

### **Meldingen naar aanleiding van vermeende onregelmatigheden of incidenten**

Personen die een vermeende onregelmatigheid binnen of (mede) buiten ons kantoor aan de orde willen stellen, kunnen dit eveneens melden bij de eigenaar van ons kantoor. Het gaat hierbij om onregelmatigheden die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de uitvoering van onze werkzaamheden, dan wel om vermoedens dat er sprake is van een (dreigende) betrokkenheid van ons kantoor en / of haar medewerkers bij een strafbaar feit en / of wetsovertreding die het vertrouwen in ons kantoor of in de financiële markten kan schaden. Dergelijke meldingen dienen schriftelijk te worden ingediend. Een melding moet schriftelijk worden ingediend met vermelding van naam en adres van de melder onder vermelding van vertrouwelijk en ter attentie van de eigenaar van ons kantoor.

We vertrouwen op een goede verdere relatie en samenwerking.

Bonis Accountancy