



STETLER
accountants & belastingadviseurs

Klachtenregeling

Stetler Accountants & Belastingadviseurs hecht 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 een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie 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 over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Als de klacht een bepaalde 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 *J. Lourens RA*. (mocht het zijn functioneren betreffen, kunt u ook vragen naar de heer *Drs. W. Dijkstra*).

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 via het formulier dat u van onze website kunt downloaden (onderaan deze pagina). Heeft u niet de beschikking over internet dan kunt u het formulier via ons secretariaat op verzoek toegestuurd krijgen. U kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van de heer *J. Lourens RA*. Is de heer *J. Lourens RA* zelf bij de kwestie betrokken, dan wordt u verzocht het formulier te zenden ter attentie van de heer *Drs. W. Dijkstra*.

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

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: *De heer J. Lourens c.q. de heer W. Dijkstra* zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het hem niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij ook contact met u opnemen 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.

www.stetler.nl

Stetler LLP | Machlaan 5 | 9761 TK | Eelde | Tel.: 050-5798451 | Fax: 050 5797952

Geregistreerd bij K.v.K. te Groningen: 1741.50.687 | IBAN: 1NL79RABO0174.1506.87 | BTW nr.: NL851498267B.01 3210



STETLER
accountants & belastingadviseurs

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 onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

De directie van Stetler Accountants & Belastingadviseurs

www.stetler.nl

Stetler LLP | Machlaan 5 | 9761 TK | Eelde | Tel.: 050-5798451 | Fax: 050 5797952
Geregistreerd bij K.v.K. te Groningen: 1741.50.687 | IBAN: 1NL79RABO0174.1506.87 | BTW nr.: NL851498267B.01 3210



STETLER
accountants & belastingadviseurs

Klachtenformulier

Indien u een klacht heeft over Stetler die u schriftelijk kenbaar wenst te maken verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van de heer J. Lourens RA (vertrouwelijk) of de heer W. Dijkstra (vertrouwelijk); postadres: Meerweg 141, 9752 XA Haren.

Alle met een (*) gemarkeerde velden zijn verplicht om in te vullen.

Organisatie	<input type="text"/>
Aanhef (*)	<input type="radio"/> Dhr. <input type="radio"/> Mevr.
Voornaam (*)	<input type="text"/>
Achternaam (*)	<input type="text"/>
Adres (*)	<input type="text"/>
Postcode (*)	<input type="text"/>
Plaats (*)	<input type="text"/>
Telefoonnr (*)	<input type="text"/>
Email (*)	<input type="text"/>

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Klacht (*)

www.stetler.nl

Stetler LLP | Machlaan 5 | 9761 TK | Eelde | Tel.: 050-5798451 | Fax: 050 5797952
Geregistreerd bij K.v.K. te Groningen: 1741.50.687 | IBAN: 1NL79RABO0174.1506.87 | BTW nr.: NL851498267B.01 3210



STETLER
accountants & belastingadviseurs

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst. Wat zou dat dan zijn?

Oplossing

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?

Eerder contact (*)

- Ja
 Nee

Contactpersoon

Uitkomst

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 onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

www.stetler.nl

Stetler LLP | Machlaan 5 | 9761 TK | Eelde | Tel.: 050-5798451 | Fax: 050 5797952
Geregistreerd bij K.v.K. te Groningen: 1741.50.687 | IBAN: 1NL79RABO0174.1506.87 | BTW nr.: NL851498267B.01 3210