

Klachtenregeling Pierik Accountancy

Wij hechten veel waarde aan tevreden relaties. Wij werken daarom voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of één van onze medewerkers dan nodigen wij u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en in overleg met u zoeken wij met u naar een passende oplossing.

Persoonlijk contact voor het oplossen van een klacht

Passend bij de persoonlijke benadering die zo kenmerkend is voor Pierik Accountancy kunnen klachten vaak het best tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost. Wij verzoeken u dan ook eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg of voor het maken van een afspraak. Vanzelfsprekend bij voorkeur met de betreffende persoon op wie de klacht betrekking heeft of die bij het probleem betrokken is geweest.

Schriftelijke klachtenprocedure

Komt u er in een gesprek niet uit of is een persoonlijk gesprek niet de juiste weg om de klacht op te lossen, dan verzoeken wij u de klacht schriftelijk in te dienen.

Verloop van de procedure

Na ontvangst van uw klacht zullen wij uw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling nemen en met u en andere betrokkenen een afspraak maken voor een gesprek om tot een bevredigende oplossing te komen. In ieder geval wordt de ontvangst van uw klacht binnen enkele dagen aan u bevestigd. Doelstelling is om uw klacht binnen drie weken af te handelen. Mocht er meer tijd nodig zijn voor het grondig behandelen van uw klacht dan wordt u hiervan, voorzien van de reden, uiteraard op de hoogte gesteld. Vanzelfsprekend ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging van onze bevindingen.

Klokkenluiderregeling

Zowel werknemers van Pierik Accountancy als derden hebben de mogelijkheid om zonder gevaar voor hun rechtspositie te rapporteren over vermeende onregelmatigheden van algemene, operationele en financiële aard binnen het kantoor aan de directie en/of de door de directie aangewezen (vervangend) compliance-officer.

Tot slot

Wij waarderen het zeer wanneer u het ons laat weten indien u een klacht heeft. U geeft ons hiermee een tweede kans en toont uw betrokkenheid bij onze organisatie. Alle klachten nemen wij mee in de evaluatie van onze organisatie en u kunt ervan verzekerd zijn dat we onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te voorkomen.