**Klachtenregeling**

## Inleiding

IPN Accountancy & Advies 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.

## 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 via ons kunt opvragen; u kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van I.W.J.P. Polman-Nuij AA: is mevrouw I.W.J.P. Polman-Nuij zelf bij de kwestie betrokken, dan wordt u verzocht het formulier te zenden naar de organisatie Extendum/Fiscount te Zwolle.

## Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: Mevrouw I.W.J.P. Polman-Nuij (c.q. Extendum/Fiscount) zal uw klacht zo spoedig behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het haar/hem niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal zij/hij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal zij/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.

*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.

IPN Accountancy & Advies

I.W.J.P. Polman-Nuij AA

# Klachtenformulier

*Indien u een klacht heeft over IPN Accountancy & Advies die u schriftelijk kenbaar wenst te maken verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van mevrouw I.W.J.P. Polman-Nuij (vertrouwelijk); postadres: de Bongerd 39, 6911 CD Pannerden of naar Extendum B.V. t.a.v. de heer G.I. de Vries (vertrouwelijk) postadres: Eikenlaan 10a, 3755 CP Eemnes Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenprocedure.*

| | |
|---|---|
| Naam cliënt (organisatie) | |
| Naam (persoonlijk) | |
| Adres | |
| Postcode/plaats | |
| Telefoonnummer | |
| Email-adres | |

*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?*

| |
|---|
| Omschrijving klacht(en): |

*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?*

| |
|---|
| Gewenste oplossing/reactie: |

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

Datum: ……/……/……..

Handtekening: ……..