

## KLACHTENREGELING

Klachtenregeling van Jékawé Financieel Management & Accountancy BV

### A. Inleiding

Jékawé Financieel Management & Accountancy 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 als opdrachtgever en/of betrokkene ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of over 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.

### B. 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 Johannes K. Wijbenga AA.

### C. 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 bij deze regeling gevoegde formulier; u kunt het ingevulde formulier met bijlagen daarna verzenden ter attentie van Johannes K. Wijbenga AA.

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 wilt 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.

### D. Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: Johannes K. Wijbenga AA 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 kan 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.

### E. 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.



#### F. 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 uiteraard op een goede verdere relatie en samenwerking.

## KLACHTENFORMULIER

Wij verzoeken u dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen. Uiteraard zullen wij uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen. Voor het verloop van de procedure verwijzen naar de klachtenregeling.

Naam organisatie	
Contactpersoon	
Adres	
Postcode / Plaats	
Telefoon	
Email	

In de omschrijving van de klacht verzoeken wij u aan te geven wanneer het probleem zich heeft voorgedaan en welke personen hierbij betrokken waren.

Omschrijving klacht	
---------------------	--

Heeft u de klacht al eerder kenbaar gemaakt en bij wie?

Datum	
Naam	

Ondergetekende verklaart de melding te goeder trouw te hebben gedaan en hiermee uiting te geven aan oprechte, gegronde zorg.

Datum	
Handtekening	

Het ingevulde formulier kunt u per email zenden aan [johannes@jekawe.nl](mailto:johannes@jekawe.nl) of per post aan Jékawé Financieel Management & Accountancy BV, t.a.v. Johannes K. Wijbenga AA, De Wilgen 4 (9269 SR) te Veenwouden.