

Klachtenregeling Alan Accountants en Adviseurs

Alan Accountants en Adviseurs hecht veel waarde aan tevreden klanten en 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.

Persoonlijke benadering voor het oplossen van een klacht

Wij hebben in ons slogan staan 'Partner in ondernemen'. Ook bij een klacht willen wij u graag bewijzen dat we samen tot een goede oplossing kunnen komen.

Onze organisatie kenmerkt zich door korte lijnen. Vanuit uit deze benadering willen wij u dan ook graag vragen om contact met ons te zoeken om uw klacht te bespreken met de directie:

Roelof Tolner, mobiele nummer: 06-55150282
Marcel van Alphen, mobiele nummer: 06-55782758

Schriftelijke klachtenprocedure

Is een persoonlijk gesprek op dit moment niet mogelijk of de juiste weg om de klacht op te lossen, dan verzoeken wij u de klacht formeel schriftelijk in te dienen. Wij wijzen u hiervoor op het klachtenformulier dat u hieronder kunt downloaden of via ons secretariaat op ons kantoor te Leek op kunt vragen, tel. 0594 - 55 85 25. U kunt het ingevulde formulier verzenden aan de Directie van Alan Accountants:

Per post:

Alan Accountants en adviseurs
T.a.v. de directie
Postbus 101
9350 AC Leek

Of per emailadres:

Roelof Tolner, emailadres: r.tolner@alan.nl of
Marcel van Alphen, emailadres: m.alphen@alan.nl

Download klachtenformulier

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 14 dagen aan u bevestigd. De doelstelling is om uw klacht binnen vier 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, op de hoogte gesteld. U ontvangt van ons een schriftelijke bevestiging van onze bevindingen.

Tot slot:

Wij stellen het zeer op prijs wanneer u ons laat weten als u een klacht over ons heeft. U geeft ons hiermee de kans om onze dienstverlening beter op uw situatie af te stemmen. Tevens ervaren wij het als een stukje betrokkenheid bij onze organisatie. Alle gegronde 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.