

## **Klachtenregeling LaVie Accountants B.V.**

### **Klachten naar aanleiding van de uitvoering van werkzaamheden**

LaVie Accountants vindt tevreden relaties belangrijk daarom werken we steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Het overkomt iedereen wel eens, dat er iets niet goed gaat. Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u niet tevreden bent over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u uit dit met ons te delen. Uw opmerkingen stellen wij zeer op prijs en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

### **Oplossen van de klacht**

Meestal kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij vragen 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 contact opnemen met mevrouw L.A. van Vianen.

### **Formele schriftelijke procedure**

Is uw probleem met een gesprek niet opgelost of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het klachtenformulier, u kunt het formulier downloaden en per mail verzenden naar [lavanvianen@lavieaccountants.nl](mailto:lavanvianen@lavieaccountants.nl). 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 dat het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen; u ontvangt hiervan twee kopieën. We zullen u verzoeken om één exemplaar ondertekend te retourneren.

### **Verloop procedure**

De gang van zaken is daarna als volgt: mevrouw LA van Vianen zal uw klacht zo spoedig behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal zij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal zij 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 twee 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 uiteraard dat u nooit van de klachtenregeling gebruik hoeft te maken, en rekenen op een goede verdere relatie en samenwerking.

### **Indiening klacht bij de NBA**

Wilt u om bepaalde redenen uw klacht liever niet bij ons accountantskantoor indienen? Dan kunt u de klacht aan de Klachtencommissie NBA voorleggen

<https://www.nba.nl/Klacht--en-tuchtrecht/Tuchtrecht/Klachtencommissie-NBA/>

Via bovenstaande link komt u op de website van onze beroepsvereniging NBA waar u uitgebreide informatie kunt vinden over het indienen van een klacht. Ook kun een informatie brochure over het indienen van een klacht downloaden.