

KLACHTENFORMULIER

Mijn gegevens:

Achternaam	
Voorletters	man/vrouw
Naam bedrijf	
Adres	
Postcode en plaats	
Telefoon	
Mijn contactpersoon bij VPKL	

Mijn klacht:

--

Datum verrichte werkzaamheden die aanleiding zijn tot de klacht:

--

Mijn verzoek:

--

Ik stuur de volgende bijlagen mee:

--

Datum:

--

U kunt dit formulier sturen naar:

VPKL
Postbus 394
5340 AJ Oss

KLACHTENPROCEDURE

Als VPKL streven wij ernaar onze klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het is helaas toch mogelijk dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij stellen het zeer op prijs als u uw klacht dan aan ons kenbaar maakt, zodat wij gezamenlijk kunnen zoeken naar een oplossing en onze dienstverlening waar mogelijk kunnen verbeteren. Daarom hebben wij een klachtenprocedure, die er als volgt uit ziet:

Stap 1:

Als u een klacht over VPKL heeft, kunt u zich binnen 30 dagen na de verrichte werkzaamheden met dit klachtenformulier wenden tot de betrokken VPKL-adviseur. De ontvangst van het klachtenformulier wordt schriftelijk aan u bevestigd. Uw VPKL-adviseur neemt de klacht met u door en streeft ernaar binnen twee weken met u tot een oplossing te komen.

Stap 2:

Uw VPKL-adviseur zal zijn/haar uiterste best doen om tot een goede oplossing te komen. Mocht uw klacht desondanks niet naar volle tevredenheid zijn behandeld, dan kunt u contact opnemen met de vestigingsleiding van de VPKL-vestiging waar de betrokken VPKL-adviseur werkzaam is. De vestigingsleiding streeft er wederom naar uw klacht binnen twee weken te behandelen.

Stap 3:

Indien u ook met de vestigingsleiding niet tot een bevredigende oplossing bent gekomen, kunt u zich (schriftelijk) richten tot de klachtenservice van VPKL. Dit kan tot uiterlijk één jaar na de datum van het feit dat aanleiding is geweest tot de klacht. De klachtenservice van VPKL werkt vertrouwelijk. De directie van VPKL is in de klachtenservice vertegenwoordigd. De klachtenservice onderzoekt uw klacht, informeert u over de resultaten, geeft u de mogelijkheid hierop te reageren en neemt aan de hand van haar bevindingen een beslissing over eventueel te nemen maatregelen. De uitspraak van de klachtenservice wordt schriftelijk aan u gecommuniceerd.

De klachtenservice is als volgt te bereiken:

Klachtenservice VPKL
Antwoordnummer 10007
5340 VB Oss

Uiteraard hopen wij dat wij uw klacht naar volle tevredenheid hebben kunnen oplossen. Mocht uw klacht desondanks toch blijven bestaan, dan kunt u zich met een klacht over een registeraccountant richten tot de Raad voor Geschillen van het NIVRA en met een klacht over een accountant-administratieconsulent tot de Raad voor Geschillen van de NOVAA. De beroepsgroep van belastingadviseurs kent geen onafhankelijke Raad.