

## Klachten- en klokkenluidersregeling

### Het doel van onze regeling is:

- om klachten van klanten en medewerkers naar ieders tevredenheid op te lossen;
- om de hoogte te worden gebracht van situaties waarin een medewerker van ons kantoor zich niet gedraagt, zoals verwacht mag worden;
- om de aan een accountantskantoor te stellen kwaliteitseisen te waarborgen;
- om van de klachten te leren en zo nodig wijzigingen aan te brengen in onze eigen organisatie.

### Hoe dient u uw klacht in:

- mondeling: bij uw relatiebeheerder of bij de heer Marcel Meiring (vennoot);
- [info@bastiaanaccountants.nl](mailto:info@bastiaanaccountants.nl) (komt binnen bij Marcel Meiring);
- schriftelijk: bij Wietse Holman (vennoot) of bij Marcel Meiring (vennoot).

### Wat meldt u bij het indienen van een klacht?

Wij vragen u, indien van toepassing, de volgende gegevens te vermelden:

- uw eigen naam, bedrijfsnaam, naam en adres, uw (mobiele) telefoonnummer en/of uw e-mailadres;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- de naam van de medewerker tegen wie de klacht is gericht;
- de reden waarom u de klacht indient;
- omstandigheden en/of aanleiding voor de klacht. Wij doen ons uiterste best het ontstaan van klachten te voorkomen.

Wij behandelen uw klacht/opmerking op de onderstaande wijze:

Wij streven er naar om binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht òf telefonisch òf schriftelijk te reageren om de klacht af te handelen, òf de ontvangst van uw klacht schriftelijk te bevestigen. Als wij in eerste instantie volstonden met een bevestiging van ontvangst van uw klacht, zullen wij er naar streven om binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht uw klacht af te handelen. Bij onze inhoudelijke reactie op uw klacht zullen wij u aangeven op welke wijze wij uw klacht willen afhandelen. Als dat niet direct kan, zullen wij aangeven binnen welke termijn we verwachten dat de klacht afgehandeld kan worden.

U kunt op elk moment in deze procedure uw klacht intrekken. Deze procedure stopt op dat moment.