

KLACHTENREGELING

Groothedde Accountants en Adviseurs hecht aan tevreden relaties. Daarom werken we continu aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Mocht u desondanks ontevreden zijn over een aspect van onze organisatie, dan nodigen wij u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Hiervoor hebben wij een klachtenregeling opgesteld. Het doel van onze klachtenregeling is primair om klachten van klanten, van eigen medewerkers dan wel van andere belanghebbenden, naar ieders tevredenheid op te lossen. Daarnaast is het doel van onze klachtenregeling om van de klachten te leren en indien nodig onze werkwijze te veranderen. Wij gaan ervan uit dat meldingen te goeder trouw zijn en uiting geven aan oprechte en gegronde zorg. Alle meldingen worden door ons zorgvuldig beoordeeld.

Hoe dient u uw klacht in? U kunt uw klacht als volgt indienen:

- o Mondeling bij uw relatiebeheerder of één van onze directieleden.
- o Schriftelijk bij één van onze directieleden. Betreft uw klacht één van onze directieleden dan kunt u uw klacht indienen bij onze Compliance Officer, de heer T.W.H. Hulshorst AA RB. Stuur uw brief met de vermelding 'Vertrouwelijk' naar: Groothedde Accountants en Adviseurs, t.a.v. de directie (of de heer T.W.H. Hulshorst AA RB) Postbus 442, 7300 AK Apeldoorn.
Bij afwezigheid van de Compliance Officer of wanneer hij zelf partij is bij een bepaalde zaak, wordt hij vervangen/waargenomen door de heer A.R.G.P. Doornebosch AA RB, directeur bij Groothedde.

Wat meldt u bij het indienen van een klacht?

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

- o Uw eigen naam, bedrijfsnaam, adres, (mobiele) telefoonnummer en/of emailadres.
- o Een duidelijke omschrijving van de klacht, inclusief alle relevante feiten en omstandigheden.
- o De naam van de medewerker of het directielid tegen wie de klacht is gericht.
- o De reden waarom u de klacht indient.

Hoe wordt uw klacht behandeld?

Wij behandelen uw klacht als volgt:

- o Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht zullen wij: * schriftelijk reageren om de klacht af te handelen en indien mogelijk een bevredigende oplossing aanbieden; * óf de ontvangst van uw klacht schriftelijk bevestigen.
- o Heeft u in eerste instantie alleen een ontvangstbevestiging gekregen? Dan zullen wij binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht, uw klacht afhandelen en indien mogelijk een bevredigende oplossing aanbieden.
- o Bij een reactie op uw klacht geven wij aan wie of welke afdeling van ons kantoor uw klacht behandeld heeft. Ook geven wij aan 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.

Niet tevreden?

Bent u van mening dat uw klacht niet volgens de bovengenoemde werkwijze is behandeld? Of is uw klacht niet naar uw tevredenheid afgehandeld? Dan kunt u dat schriftelijk kenbaar maken bij onze bedrijfsjurist, de heer mr. H.R. Mouw. Stuur uw schriftelijke reactie met de vermelding "Vertrouwelijk" naar: Groothedde Accountants en Adviseurs, T.a.v. de heer mr. H.R. Mouw, Postbus 442, 7300 AK Apeldoorn.

De directie draagt er zorg voor dat de cliënt, de eigen medewerker dan wel de andere belanghebbende die volgens de bepalingen van deze regeling een klacht heeft gemeld, op geen enkele wijze daardoor in zijn positie wordt benadeeld. Mede in verband met onze beroepsregels zullen alle aspecten van de verdere afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard gaan wij zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie om.

Wij vertrouwen op de voortzetting van onze goede relatie en samenwerking.