**Klachtenregeling**

ORG Accountants B.V. streeft naar een kwalitatief hoogstaande dienstverlening. Het is echter altijd mogelijk dat er, ondanks de grote zorg die wij aan de kwaliteit van onze dienstverlening besteden, fouten worden gemaakt en/of misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen wij u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken wij met u naar een passende oplossing. Uw klacht kunt u zowel telefonisch als schriftelijk kenbaar maken.

Telefonisch melden van een klacht

Voor het snel oplossen van het probleem is het vaak handig om uw klacht telefonisch kenbaar te maken. Wij kunnen dan een afspraak maken om het ontstane geschil/probleem te bespreken. U kunt tijdens kantooruren bellen naar mevrouw O.R. Sival-Groenveld op telefoonnummer 0614261848. Bij geen gehoor kunt u uw naam en telefoonnummer achterlaten en dan wordt u zo spoedig mogelijk teruggebeld.

Schriftelijk melden van een klacht

Is uw probleem, na een gesprek, niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een telefonisch gesprek, dan kunt u de klacht schriftelijk indienen. Dit kunt u doen door zelf een brief te sturen naar Parijsboulevard 209-unit 214, 3541 CS, t.a.v. mevrouw O.R. Sival-Groenveld, door het contactformulier op de website in te vullen en te verzenden of een email te versturen naar info@orgaccountants.nl t.a.v. mevrouw Sival-Groenveld. Het formulier komt dan terecht in de mailbox van de leiding van ORG die de klacht serieus zal behandelen.

Verloop klachtenprocedure

In verband met onze beroepsreglementering zullen alle klachten worden vastgelegd, evenals de afhandeling hiervan. Ons streven is om klachten zo snel mogelijk op te lossen door deze binnen 14 dagen af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Na afronding van de procedure zullen wij u telefonisch of schriftelijk in kennis stellen van de uitkomst van de klachtenafhandeling. 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. Indien er van deze instanties gebruik wordt gemaakt zullen wij u van te voren om toestemming vragen om relevante stukken ter beschikking te stellen aan de betreffende deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Klokkenluidersregeling ingeval van Assurance-opdrachten

De klachtenregeling van ORG Accountants B.V. wordt zodanig uitgevoerd en nageleefd dat de rechtspositie en veiligheid van personen die een klacht indienen worden gewaarborgd. Dit wordt gerealiseerd door de klachten serieus in behandeling te nemen en vast te leggen, vertrouwelijk en tijdig af te handelen en passende maatregelen te nemen om het probleem op te lossen.