

Klachtenregeling

Bij STAN Accountants B.V. streven wij naar tevreden klanten en een goede dienstverlening. Ondanks onze inzet kunnen er echter fouten optreden of misverstanden ontstaan. Als je niet tevreden bent over een van onze medewerkers, onze dienstverlening, of welk aspect van onze organisatie dan ook, vragen we je vriendelijk dit zo snel mogelijk te melden. Jouw klacht wordt serieus genomen, en we zullen ons uiterste best doen om samen tot een passende oplossing te komen.

We hopen dat het niet nodig is, maar mocht je een klacht willen indienen dan kan je het volgende stappenplan volgen:

1. Bespreking met je contactpersoon

Mocht je ergens ontevreden over zijn, raden we je aan om dit eerst te bespreken met je vaste contactpersoon binnen STAN Accountants. Een goed gesprek kan al verhelderend werken.

Mocht je er met jouw contactpersoon niet uitkomen, neem dan contact op met ons secretariaat (036 – 5300 220) of via info@stanaccountants.nl. Een medewerker die niet betrokken is bij de opdracht zal dan met je proberen om tot een goede oplossing te komen.

2. Formele klacht indienen

Als het gesprek geen passende oplossing heeft geboden, kan je een formele klacht indienen. Dit kan je doen door je klacht te sturen naar info@stanaccountants.nl of per post naar:

STAN Accountants
Busplein 34
1315 KV Almere

Graag ontvangen we in de klacht een duidelijke beschrijving van de klacht, om welke medewerker(s) het gaat, de genomen stappen en gewenste oplossing.

Tevens kunt u uw klacht indienen bij de Klachtencommissie NBA als jouw klacht over één van onze accountants gaat. De commissie neemt alleen klachten in behandeling omtrent de wijze waarop een accountant zich heeft gedragen en niet over de hoogte van een declaratie.

3. Behandeling van de klacht

We zullen je klacht zo snel mogelijk in behandeling nemen. De klacht wordt in behandeling genomen door één van onze partners die niet betrokken is geweest bij de opdracht. Mochten meerdere partners betrokken zijn geweest dan wordt, in overleg, een andere medewerker aangewezen of doorgestuurd naar onafhankelijke partij.

Na ontvangst zal de behandelaar binnen vijf werkdagen contact met je opnemen en informeren over de verdere stappen om de klacht op te lossen.

Wij zijn niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen als deze al is voorgelegd aan de klachtencommissie van de NBA of andere onafhankelijke organisatie. Daarnaast hoeven wij geen klachten in behandeling te nemen als deze langer dan drie jaar na constatering of langer dan zes jaar voordat de klacht wordt ingediend heeft plaatsgevonden.

4. Afhandeling klacht

Samen met de behandelaar wordt gezocht naar een passende oplossing. Tijdens het gehele traject zal je op de hoogte worden gehouden. We streven ernaar alle klachten naar tevredenheid op te lossen.