HLG accountants adviseurs

KLACHTENREGELING

ALGEMEEN

HLG accountants en adviseurs B.V. / HLG audit B.V. en HLG corporate finance B.V. (verder HLG) hecht aan tevreden relaties en daarom werken we continu aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Mocht u desondanks ontevreden zijn over één van onze medewerkers of maatschapsleden, over onze dienstverlening of over welk aspect van onze organisatie dan ook, 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 wijzigingen aan te brengen in het interne beheersingsysteem van ons kantoor ter voorkoming van (nieuwe) klachten.

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:

- Mondeling bij uw relatiebeheerder of één van onze maatschapsleden;
- Per e-mail naar klachten@hlg
- Schriftelijk bij onze kwaliteitsbepaler, de heer drs. G.C. de Gooijer RA (gdg@hlg.nl)

Betreft uw klacht één van onze maatschapsleden dan kunt u uw klacht indienen bij onze Compliance Officer. U kunt uw schriftelijke klacht sturen naar: HLG accountants en adviseurs, t.a.v. compliance, Fokkerstraat 12, 3833 LD te Leusden.

WAT MELDT U BIJ HET INDIENEN VAN EEN KLACHT?

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

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

HOE WORDT UW KLACHT AFGEHANDELD?

Wij behandelen uw klacht op de onderstaande wijze:

- Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht zullen wij òf schriftelijk reageren om de klacht af te handelen en indien mogelijk een bevredigende oplossing aanbieden, òf de ontvangst van uw klacht schriftelijk bevestigen.
- Als wij in eerste instantie volstonden met een bevestiging van de ontvangst van uw klacht, zullen wij binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht, uw klacht afhandelen en indien mogelijk een bevredigende oplossing aanbieden.

- Wij zullen bij een reactie op uw klacht aangeven wie of welke afdeling van ons kantoor met de afhandeling van uw klacht belast is geweest.
- 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.

OVERIGE ASPECTEN

Als u van mening bent dat uw klacht niet volgens de bovengenoemde werkwijze is behandeld, of dat uw klacht naar uw mening nog steeds niet bevredigend is afgehandeld, dan kunt u dat schriftelijk kenbaar maken bij onze kwaliteitsbepaler, de heer drs. G.C. de Gooijer RA. In beide gevallen kunt u uw schriftelijke reactie sturen naar HLG accountants en adviseurs, Fokkerstraat 12, 3833 LD te Leusden, ter attentie van de kwaliteitsbepaler.

Het bestuur draagt er zorg voor dat de klant, de eigen medewerker dan wel de andere belanghebbende die met inachtneming van de bepalingen van deze regeling een klacht heeft gemeld, op geen enkele wijze daardoor in zijn positie wordt benadeeld.

Mede in verband met onze beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan.

Wij hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

Met vriendelijke groet,
Directie
HLG accountants en adviseurs B.V.
HLG audit B.V.
HLG corporate finance B.V.