

Klachtenregeling

NEO Adviseurs & Accountants (NEO) hecht aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Als de klacht een bepaald persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met de heer C.W. Tang of de heer R.P. van Daalen.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. U kunt uw klacht verzenden ter attentie van het bestuur van NEO Adviseurs & Accountants.

Verloop procedure

- Binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht zullen wij de ontvangst van uw klacht schriftelijk bevestigen.
- Wij zullen zo spoedig mogelijk, doch in beginsel binnen 6 weken na ontvangst van uw klacht, inhoudelijk reageren op uw klacht en indien mogelijk een bevredigende oplossing aanbieden.
- Indien onze reactie niet binnen zes weken kan worden gegeven, ontvangt u daarvan bericht en zullen wij indien mogelijk aangeven binnen welke termijn wij verwachten een inhoudelijke reactie te kunnen geven.
- Indien een klacht anoniem is ingediend, zal de klacht uitsluitend intern in behandeling worden genomen en zal de indiener niet geïnformeerd worden over de wijze van afhandeling.

Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. 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. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen. Heeft u een klacht? Laat ons dat weten, wij waarderen dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. Wij verzekeren u ervan dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.