

Klachtenregeling

Hebt u om welke reden dan ook een klacht over onze dienstverlening, dan stellen wij het zeer op prijs als u ons hier persoonlijk van op de hoogte stelt. In deze klachtenregeling zetten wij de te volgen procedure hiervoor uiteen.

In het merendeel van de gevallen zult u uw klacht in overleg met de betreffende opdrachtverantwoordelijk medewerker kunnen oplossen. Mocht dit echter niet het geval zijn, dan kunt u contact opnemen met de heer Stephan van den Broek. Indien het zijn functioneren zou betreffen, kunt u contact opnemen met de heer Gertjan van den Berg .

Indien u uw klacht (direct) formeel wilt indienen, kunt u gebruik maken van het klachtenformulier. U kunt het ingevulde formulier daarna per post verzenden ter attentie van de heer Stephan van den Broek. Indien het zijn functioneren betreft, kunt u het formulier richten aan de heer Gertjan van den Berg.

Verzending per e-mail is ook mogelijk, hiervoor kan gebruik worden gemaakt van het e-mailadres compliance@vaacc.nl.

De gang van zaken is daarna als volgt: de heer Stephan van den Broek (c.q. de heer Gertjan van den Berg) zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen. Hij zal – uiteraard in overleg met u en betrokken medewerkers - trachten tot een bevredigende oplossing te komen. Is het niet mogelijk om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal uw klacht in ieder geval binnen enkele dagen worden bevestigd. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen twee weken behandelen en indien mogelijk af te handelen. Bij de afhandeling van uw klacht wordt uiteraard rekening gehouden met de van toepassing zijnde wet- en (beroeps)regelgeving, alsmede de aard en strekking van de verstrekte opdracht, overeengekomen werkzaamheden en de daarop van toepassing zijnde leveringscondities.

Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke reactie en op uw klacht.

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard wordt zorgvuldig en integer met de verstrekte informatie 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 in voorkomende gevallen om voor geheimhouding daarvan te tekenen.

Klachtenformulier

Indien u een klacht heeft over Vallei Accountants, die u schriftelijk kenbaar wenst te maken, verzoeken wij u gebruik te maken van het onderstaande formulier en deze te verzenden ter attentie van de heer Stephan van den Broek RA (vertrouwelijk) of de heer G.J. van den Berg AA (vertrouwelijk); postadres: Postbus 191, 3930 ED WOUDENBERG. Verzending per e-mail is ook mogelijk, hiervoor kan gebruik worden gemaakt van het e-mailadres compliance@vaacc.nl.

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenprocedure.

Naam cliënt (organisatie)	
Naam (persoonlijk)	
Adres	
Postcode/plaats	
Telefoonnummer	
Email-adres	

Voor een snelle en integere behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):

Indien u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of reactie die u van ons wenst: wat zou dat dan zijn?

Gewenste oplossing/reactie:

Heeft u al telefonisch contact gehad betreffende uw klacht? Zo ja, met wie, en wat is daar uit gekomen?

Datum:/...../.....

Handtekening:

Door ondertekening van dit document geeft u ons tevens toestemming om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan eventuele deskundigen.

Versie 2026