

# Onze klachtenregeling

## Inleiding

Ster Belastingadvies hecht veel waarde aan tevreden relaties en wij werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten gemaakt worden en kunnen 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.

De meeste “klachten” vinden hun oorsprong in een gebrekkig of onjuiste communicatie en meestal kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek worden opgelost; wij verzoeken u daarom direct contact op te nemen met Ron van der Spek.

## Een klacht is ook een kans

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, dan waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in een evaluatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

## 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 een schriftelijke klacht indienen. Dit kan via een email of brief. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wilt laten behandelen via de klachtenprocedure. Mede in verband met deze beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan.

## Beroepsreglementering

In het geval bovengenoemde klachtenprocedure niet heeft kunnen leiden tot een oplossing staat het relaties en cliënten uiteraard vrij een procedure bij de beroepsorganisatie op te starten.

Ster Belastingadvies B.V. is als kantoor en Ron van der Spek is als persoon aangesloten bij de Register Belastingadviseurs. Deze beroepsorganisatie kent eigen beroepsregels en een eigen tuchtrecht. In het Reglement Beroepsuitoefening van het RB staan de beroepsregels, waaraan RB-leden zich moeten houden.

Wij doen ons uiterste best klachten te voorkomen en hopen op een jarenlange goede relatie en prettige samenwerking.

Ron van der Spek