

## Inleiding

Certura Accountants & Adviseurs 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 één van onze medewerkers, 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 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 en/of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaalde 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 contact opnemen met de heer Mohammed Mukhtar. Mocht het zijn functioneren betreffen, kunt u ook vragen naar de heer Jawad El Amrani.

## Formele schriftelijke klachten-procedure

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. Dit kan door de klacht te verzenden per post dan wel per e-mail ter attentie van de bovengenoemde medewerker.

Parijsboulevard 209, 3541 CS Utrecht  
E-mailadres Mohammed Mukhtar: m.mukhtar@certura.nl  
E-mailadres Jawad El Amrani: j.elamrani@certura.nl

Bij de klacht wordt in ieder geval de volgende informatie verstrekt door de klager:

- naam en adres van de klager;
- dagtekening;
- de naam van de betrokken Certura Accountants & Adviseurs medewerker(s) en de naam van de betrokken Certura Accountants & Adviseurs rechtspersoon;
- een omschrijving van de klacht met een onderbouwing met relevante feiten en omstandigheden.

Een klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.

Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan één van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wil laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. Bovengenoemde medewerkers zijn bij Certura Accountants & Adviseurs aangewezen als verantwoordelijken voor klachtenafhandeling en uit dien hoofde ook het eerste aanspreekpunt. Zij zullen uw klacht noteren waarna u hier een verslag van ontvangt per mail. We verzoeken u vervolgens dit verslag te accorderen.

## Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: de voorgenoemde medewerker zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het hem niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. 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 bevestiging van de uitkomst van de procedure.

## Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met beroeps-reglementering 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.

Tot slot: indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn 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.

Wij hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

De directie van Certura Accountants & Adviseurs