

# Klachtenregeling

Waar gehakt wordt, vallen spaanders. Ook bij ons. Uiteraard doen wij ons best om onze klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn, maar het kan natuurlijk voorkomen dat er iets niet goed gaat. Omdat wij graag open zijn in onze communicatie, hopen wij dat klachten met de direct betrokkenen van Spanjer Accountants kunnen worden besproken en opgelost. Wij snappen echter dat dit niet altijd mogelijk of gewenst is. In dat geval kunt u een klacht bij ons melden.

## **Vermeld in uw klacht minimaal de volgende informatie:**

- Bedrijfsnaam, naam en adres, (mobiele) telefoonnummer en uw e-mail adres
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- De naam van de medewerker tegen wie de klacht zich richt
- De reden waarom de klacht wordt ingediend
- Wanneer de klacht ontstond (datum)
- Omstandigheden en/of aanleiding voor de klacht.

## **Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht zullen wij:**

- De ontvangst van uw klacht schriftelijk of per e-mail bevestigen
  - Telefonisch of schriftelijk reageren om de klacht af te handelen
- Wij streven ernaar om de klacht binnen 10 werkdagen af te handelen. Wanneer dit niet binnen 10 werkdagen lukt, zullen wij aangeven binnen welke termijn wij de klacht verwachten afgehandeld te hebben.

## **Hoe dient u een klacht in?**

Directe communicatie is natuurlijk het beste. Neem contact op met de verantwoordelijke medewerker om de klacht te bespreken. Wanneer dit niet mogelijk of wenselijk is, kunt u ook schriftelijk een klacht indienen. Stuur dan uw klacht per post naar:

Spanjer accountants  
t.a.v. Jeroen Spanjer  
Laan van Westenenk 12  
7336 AZ Apeldoorn

Of per mail naar [jeroen@spanjeraccountants.nl](mailto:jeroen@spanjeraccountants.nl)

Als u van mening bent dat de klacht niet via Jeroen Spanjer als eigenaar hoort te lopen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie NBA door het klachtenformulier op de website\* van de NBA in te vullen en te sturen naar:

Klachtencommissie NBA  
T.a.v. Secretariaat Klachtencommissie NBA  
Postbus 7984  
1008 AD AMSTERDAM

\*<https://www.nba.nl/kwaliteitsbevordering/klachten-en-tuchtrecht/klachtencommissie-nba/>