

KLACHTENPROCEDURE

Als VPKL AUDIT streven wij ernaar onze klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het is helaas toch mogelijk dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij stellen het zeer op prijs als u uw klacht dan aan ons kenbaar maakt, zodat wij gezamenlijk kunnen zoeken naar een oplossing en onze dienstverlening waar mogelijk kunnen verbeteren. Daarom hebben wij een klachtenprocedure, die er als volgt uit ziet:

Stap 1:

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 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 ook contact opnemen met het bestuur van VPKL AUDIT.

Stap 2:

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 zich dan (schriftelijk) richten tot de klachtenservice van VPKL AUDIT. Dit kan tot uiterlijk één jaar na de datum van het feit dat aanleiding is geweest tot de klacht. De klachtenservice van VPKL AUDIT werkt vertrouwelijk. Het bestuur van VPKL AUDIT is in de klachtenservice vertegenwoordigd. De klachtenservice onderzoekt uw klacht, informeert u over de resultaten, geeft u de mogelijkheid hierop te reageren en neemt aan de hand van haar bevindingen een beslissing over eventueel te nemen maatregelen. De uitspraak van de klachtenservice wordt schriftelijk aan u gecommuniceerd.

De klachtenservice is als volgt te bereiken:
Klachtenservice VPKL AUDIT
Antwoordnummer 10007
5340 VB Oss

Uiteraard hopen wij dat wij uw klacht naar volle tevredenheid hebben kunnen oplossen.