Borg Accountants
betrokken ondernemen

Klachtenregeling Borg Accountants

Inleiding

Borg Accountants hecht waarde aan tevreden relaties en werkt daarom continue aan de verbetering van de kwaliteit van haar dienstverlening. Wij willen dan ook graag geïnformeerd worden als u ontevreden bent over een van onze medewerkers, onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook. Het doel van onze klachtenregeling is primair om klachten van cliënten, medewerkers dan wel andere belanghebbenden, naar ieders tevredenheid op te lossen.
Wij gaan ervan uit dat meldingen te goeder trouw zijn en uiting geven aan oprechte en gegronde zorg. Alle meldingen worden door ons zorgvuldig beoordeeld.

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 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 H.D. Hoksbergen (mocht het zijn functioneren betreffen, kunt u ook vragen naar J. Nieuwland).

Schriftelijke klachtenprocedure

Is het probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens jou niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het formulier dat u van onze website kunt downloaden of dat u via ons secretariaat kunt opvragen; u kunt het ingevulde formulier daarna verzenden naar Borg Accountants t.a.v. de heer H.D. Hoksbergen, hoksbergen@borgaccountants.nl of t.a.v. de heer J. Nieuwland, j.nieuwland@borgaccountants.nl.

Verloop procedure

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u van H.D. Hoksbergen (c.q. J. Nieuwland) binnen 2 werkdagen een schriftelijke bevestiging. In de vakantieperiode kan dit enkele dagen langer duren. Binnen 14 dagen na dagtekening van de ontvangstbevestiging ontvangt u een inhoudelijke reactie op uw klacht. Indien een inhoudelijke behandeling binnen deze termijn niet mogelijk is, wordt u daarvan tijdig op de hoogte gesteld met een toelichting en, indien mogelijk, een nieuwe termijn waarbinnen u een reactie kunt verwachten.
In de meeste gevallen neemt H.D. Hoksbergen ook contact met u op om te overleggen over de verdere stappen. Het kan zijn dat u om een nadere toelichting of aanvullende informatie wordt gevraagd. Doelstelling is om de klacht in ieder geval binnen vier weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u geïnformeerd over de reden en wordt u 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

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van de 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 te voorkomen. We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

Directie Borg Accountants
November 2026

KLACHTENFORMULIER

Wij waarderen het, dat u de klacht met ons wil delen. Om de klacht zorgvuldig te kunnen behandelen, vragen wij u vriendelijk dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen. U kunt het formulier vervolgens richten aan:
Borg Accountants
t.a.v. de heer H.D. Hoksbergen/J. Nieuwland
Hengelosestraat 28
7256 AC Keijenborg
Email: hoksbergen@borgaccountants.nl / j.nieuwland@borgaccountants.nl

Voor een beschrijving van het verloop van de behandeling verwijzen wij naar onze klachtenprocedure.
Omschrijving klacht(en):

Tegen wie is de klacht gericht:

Indien relevant, door u gewenste oplossing/reactie:

Is er al telefonisch contact geweest over de klacht, en zo ja met wie? Wat is daar uit gekomen?

Datum, ……

Handtekening:

Naam cliënt (organisatie)
:
Naam contactpersoon
:
Adres
:
Postcode, plaats
:
Telefoonnummer
:
Email
-
adres
:

Borg Accountants
betrokken ondernemen

Onderstaande in te vullen door Borg Accountants
Registratienummer klacht :
Opgenomen door :
Datum afhandeling :