

Klachtenprocedure Horeca Accountancy

Ondanks onze inspanningen om een optimale kwaliteit van onze dienstverlening te leveren kan het toch voorkomen dat u niet geheel tevreden bent over de dienstverlening van onze organisatie of onze medewerkers. Mocht dit voorkomen dan kunt u ons dat laten weten en zullen wij ons inzetten om het door u gesignaleerde probleem met u te bespreken en op passende wijze op te lossen. Wij gaan ervan uit dat meldingen te goeder trouw zijn en uiting geven aan oprechte en gegronde zorg.

Hieronder wordt kort ingegaan op onze klachten- en meldingsregeling.

Indien u ontevreden bent over de dienstverlening of de medewerkers verzoeken wij u de klacht/melding schriftelijk in te dienen. Indien u een vermeende onregelmatigheid binnen of (mede) buiten onze organisatie aan de orde wilt stellen kunt u dit eveneens aan ons melden (klokkenluidersprocedure). De door u ingediende klachten/meldingen worden door ons zorgvuldig beoordeeld en uiterst vertrouwelijk behandeld. Wij streven ernaar om een klacht/melding binnen vier weken af te handelen. De anonimiteit van de klager of melder wordt op diens verzoek gewaarborgd, mits dit niet in strijd is met wettelijke verplichtingen en mits de gerechtvaardigde belangen van onze organisatie hierdoor niet in gevaar komen. Er wordt zorgvuldig omgegaan met de belangen van de klager of melder. De werkgever waarborgt dat de medewerker die met inachtneming van deze regeling een klacht heeft ingediend of een melding heeft gedaan, wordt beschermd tegen de eventuele nadelige effecten hiervan voor zijn/haar positie binnen de organisatie, ongeacht de uitkomst van de behandeling van de betreffende klacht of de melding.