



## Inleiding

Wemer & Joesoef Accountants en Adviseurs stellen alles in het werk om u zo goed en correct mogelijk van dienst te zijn. Ondanks onze inspanningen kan het toch gebeuren dat er een fout wordt gemaakt (niets menselijks is ons vreemd) of dat u om andere redenen niet tevreden bent over onze organisatie. Wanneer dit het geval is nodigen wij u uit om dit aan ons kenbaar te maken. Wij gaan ervan uit dat uw klacht te goeder trouw is en uiting geeft aan oprechte en gegronde zorg. Wij zullen uw klacht dan ook uiterst serieus behandelen. Bovendien geeft uw klacht ons de kans eventuele fouten te herstellen en onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

Veel klachten ontstaan door misverstanden, die vaak in een goed gesprek rechtgezet kunnen worden. Een gesprek heeft dan ook onze voorkeur. Bovendien kunnen wij ons hierdoor ook een beter beeld vormen omtrent de aard van de klacht en de wijze waarop deze tot stand is gekomen.

Is het probleem op deze wijze niet oplosbaar of vindt u een gesprek niet wenselijk, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. U kunt hierbij gebruik maken van ons klachtenformulier, dat u van onze website kunt downloaden. U dient dit dan te richten aan ons kantoor. Wij streven er naar om binnen 10 werkdagen inhoudelijk op de klacht te reageren. Mocht dit door omstandigheden langer duren, dan ontvangt u hiervan altijd bericht en informeren wij u over de verdere procedure.

## Afhandeling

De afhandeling van uw klacht, met het oog op beroepsreglementering, zal worden vastgelegd in uw dossier. We zullen heel zorgvuldig en vertrouwelijk omgaan met de informatie. Wij zullen u informeren op welke wijze wij uw klacht gaan afhandelen.

De melding kan als volgt worden geadresseerd:

**Wemer & Joesoef Accountants en Adviseurs**  
T.a.v. de directie  
Inzake klacht- en meldingsregeling  
Hoofdweg 1376  
2153 LV Nieuw Vennepe

Mocht u toch niet tevreden zijn met de afhandeling van uw klacht, dan kun u uw klacht schriftelijk indienen bij:

**Auxilium Adviergroep**  
Philipsstraat 3  
3830 LC Leusden  
  
Postadres:  
Postbus 251  
3830 AE Leusden