

## **Klachtenregeling**

Accountantskantoor KUBUS Dordrecht staat voor kwaliteit. Dat dragen we graag uit. Binnen onze organisatie doen we er alles aan om die kwaliteit te waarborgen. Waar gewerkt wordt, worden echter fouten gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over één van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

## **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.

## **Formele schriftelijke klachtenprocedure**

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. Dit kan via het klachtenformulier. Deze kunt u per mail opvragen via [HYPERLINK "mailto:ton.spruit@kubus.nl"](mailto:ton.spruit@kubus.nl) ton.spruit@kubus.nl. U ontvangt dan het klachtenformulier en een afschrift van onze klachtenprocedure.

## **Klachtenprocedure KUBUS Coöperatie**

Indien onze klachtenprocedure niet leidt tot een toereikende oplossing, kunt u een beroep doen op de klachtenprocedure van de KUBUS Coöperatie.