

Klachtenregeling Qvif B.V.

Artikel 1. Inleiding

Qvif Accountants & Adviseurs hecht aan tevreden relaties en werkt daarom steeds aan kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Onze diensten worden uitgevoerd door mensen die de daarvoor vereiste kwalificaties hebben. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of indien volgens u sprake is van enige andere vermeende onregelmatigheid in onze organisatie, dan betreuren we dat zeer. Wij vernemen dat dan graag zo spoedig mogelijk van u. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar mogelijk zoeken wij met u naar een passende oplossing.

Artikel 2. Telefonisch oplossen van de klacht

Bij Qvif Accountants & Adviseurs zijn we van mening dat een goed gesprek (telefonisch, maar indien wenselijk ook in persoon) een verstandig begin is van het komen tot een oplossing voor een eventuele klacht. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen met de betreffende medewerker om te bezien of u in onderling overleg tot een bevredigende oplossing kunt komen. Lukt dit niet of indien u van mening bent dat uw klacht niet met een persoonlijk gesprek kan worden opgelost, dan kunt u contact opnemen met ons secretariaat, of direct met onze compliance officer, mevrouw Petra van Halder – Dijkstra. Indien de klacht betrekking heeft op haar functioneren, dan kunt u contact opnemen met de heer H.B.M. Tol AA. De compliance officer is door het bestuur van Qvif aangewezen als functionaris voor de coördinatie van de klachtenbehandeling, de registratie van alle klachten, de procedurele en inhoudelijke toetsing van uw klacht.

Artikel 3. Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of bent u van mening dat uw klacht zich niet leent voor een gesprek met de betreffende medewerker? Dan kunt u uw klacht formeel indienen. Dit kan schriftelijk. Op de website van Qvif B.V., www.Qvif.nl, kunt u het schriftelijke klachtenformulier downloaden voor het indienen van uw klacht. Het ingevulde formulier dient u vervolgens te verzenden naar e-mail: receptie@qvif.nl of te verzenden naar Qvif Accountants & Adviseurs, Vincent van Goghweg 2, 1506 JC Zaandam, ter attentie van het secretariaat. Zij zullen zorgen voor de verdere afhandeling, waarbij vanzelfsprekend uw klacht te allen tijde vertrouwelijk wordt behandeld.

Indien u dit wenst, wordt de klacht geanonimiseerd behandeld en zet de directie zich in om de rechtspositie van de klager te beschermen. Gelieve deze wens uitdrukkelijk in het klachtenformulier te vermelden.

Artikel 4. Verloop procedure

Over uw klacht wordt binnen twee weken contact met u opgenomen door onze compliance officer of een vervanger, indien de compliance officer niet binnen twee weken beschikbaar is. In het behandelingstraject zullen wij zo goed mogelijk proberen te zoeken naar een oplossing die voor beide partijen aanvaardbaar is. Uw klacht wordt desgewenst schriftelijk afgerond. Wij streven er naar uw klacht naar tevredenheid te behandelen. Wij handelen uw klacht binnen acht weken af. Indien er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u hiervan binnen vier weken in kennis gesteld,

waarbij wij de redenen voor het uitstel toelichten. Bij dit uitstel zullen wij een indicatie geven wanneer wij verwachten uitsluitel te kunnen geven.

Uw klacht kan mede aanleiding zijn om onze dienstverlening te verbeteren en zo nodig maatregelen te nemen om procedures, werkwijzen, instructies of voorschriften aan te passen. Dit leidt uiteindelijk tot een hogere klanttevredenheid. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor minimaal 7 jaar bewaard.

Artikel 5. Werking en publicatie

Deze regeling treedt in werking per 17 december 2025. Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van Qvijf.

Aldus vastgesteld door het bestuur van Qvijf B.V.