

# Klachtenprocedure

Baker Tilly vindt het erg belangrijk dat klanten aangeven wanneer zij niet tevreden zijn over onze dienstverlening. Wij kunnen dan gezamenlijk naar een oplossing zoeken en onze dienstverlening waar mogelijk verbeteren. Daarom heeft Baker Tilly een klachtenprocedure opgesteld. Deze procedure ziet er als volgt uit:

## Stap 1

Heeft u een klacht over Baker Tilly, dan kunt u zich binnen 30 dagen na datum constatering van de klacht via het klachtenformulier op onze website wenden tot de betrokken Baker Tilly -adviseur. De ontvangst van het klachtenformulier wordt schriftelijk aan u bevestigd. Uw Baker Tilly-adviseur neemt de klacht met u door en streeft ernaar binnen twee weken met u tot een oplossing te komen.

## Stap 2

Uw Baker Tilly-adviseur zal zijn/haar uiterste best doen om tot een goede oplossing te komen. Mocht uw klacht desondanks niet naar volle tevredenheid zijn behandeld, dan kunt u contact opnemen met de leiding van de Baker Tilly vestiging waar de betrokken Baker Tilly-adviseur werkzaam is. De vestigingslei-

ding streeft er wederom naar uw klacht binnen twee weken te behandelen.

## Stap 3

Indien u ook met de vestigingsleiding niet tot een bevredigende oplossing komt, kunt u zich (schriftelijk) richten tot de klachtenservice van Baker Tilly. Dit kan tot uiterlijk drie jaar na de datum van constatering van de gedraging welk aanleiding is geweest tot de klacht, maar in ieder geval binnen zes jaar na het plaatsvinden van de gedraging. De ontvangst van het klachtenformulier wordt schriftelijk aan u bevestigd.

De klachtenservice van Baker Tilly werkt vertrouwelijk. Het bestuur van Baker Tilly is in de klachtenservice vertegenwoordigd. De klachtenservice onderzoekt uw klacht, streeft

er naar u binnen vier weken te informeren over de resultaten, geeft u de mogelijkheid hierop te reageren en neemt aan de hand van haar bevindingen een beslissing over eventueel te nemen maatregelen. De uitspraak van de klachtenservice wordt schriftelijk aan u gecommuniceerd.

## De klachtenservice is als volgt te bereiken:

### Per e-mail:

[klachtenservice@bakertilly.nl](mailto:klachtenservice@bakertilly.nl)

### Per post:

Klachtenservice Baker Tilly  
Postbus 8545  
3009 AM Rotterdam

Uiteraard hopen wij dat wij uw klacht naar volle tevredenheid kunnen oplossen. Mocht u desondanks ontevreden blijven,

dan kunt u zich met een klacht over een accountant inzake bijvoorbeeld de hoogte en opbouw van de declaraties richten tot de Raad voor Geschillen van het NBA en met een klacht inzake het beroepsmatig handelen van een accountant tot de klachtencommissie NBA. Voor

een klacht over een belastingadviseur welke niet tot volle tevredenheid is afgewikkeld, wendt u zich tot de Raad van Tucht van de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs. Ten slotte kan iedere andere partij, zijnde geen klant van Baker Tilly, zich rechtstreeks

(schriftelijk) tot de klachten-service richten voor een klacht over een gedraging van een Baker Tilly-adviseur. In dit geval wordt direct stap 3 van deze klachtenprocedure gevolgd en wordt de klacht na ontvangst van het klachtenformulier in behandeling genomen.