

Klachtenprocedure en formulier

Algemeen

Deze klachtenregeling heeft als doel klachten van relaties (intern en extern) van mijn kantoor op een zorgvuldige manier te behandelen.

Indiening klacht

Heb je een minder ernstige klacht? Dan vraag ik je om deze eerst telefonisch of in een persoonlijk gesprek met mij te bespreken. Vaak kan er op die manier al snel een oplossing worden gevonden.

Gaat het om een ernstige klacht, wil je de klacht liever niet mondeling bespreken of levert een gesprek niet het gewenste resultaat op? Dan kun je de klacht beschrijven op het bijgevoegde formulier en dit naar mij toesturen.

Behandeling van de klacht

Ik neem je klacht in behandeling en zorg voor de afhandeling.

Bij ernstige klachten over opdrachten kan het nodig zijn dat een accountant van Fiscount Adviesgroep BV de klacht beoordeelt. Dit gebeurt in ieder geval bij klachten die raken aan onze kwaliteitsbeheersing (zoals integriteit, objectiviteit, geheimhouding, deskundigheid en zorgvuldigheid, en professioneel gedrag) of bij vaktechnische aspecten.

Klokkenluidersregeling

Mijn kantoor neemt elke klacht serieus en behandelt deze altijd vertrouwelijk en zorgvuldig. Deze klachtenprocedure is er ook om jou de ruimte te geven vermeende onregelmatigheden aan te kaarten. Het indienen van een klacht zal jouw rechtspositie niet schaden.

Verloop behandeling klacht

Met het ingevulde klachtenformulier krijg ik een zo volledig mogelijk beeld van de situatie. Het kan zijn dat ik je in de loop van de procedure vraag om een nadere schriftelijke toelichting.

Vervolgens neem ik, indien nodig in overleg met een externe accountant of andere deskundigen, een besluit over je klacht. Je ontvangt dit besluit schriftelijk.

Word je geheel of gedeeltelijk in het gelijk gesteld? Dan bekijk ik of een vorm van schadeloosstelling of andere genoegdoening passend is, en welke maatregelen we intern kunnen nemen om herhaling te voorkomen.

Ik streef ernaar om uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van je klacht inhoudelijk te reageren. Lukt dat niet, dan laat ik je weten waarom er vertraging is en binnen welke termijn je wél een reactie kunt verwachten.

Tot slot

Natuurlijk hoop ik dat we je klacht naar tevredenheid kunnen oplossen. Ben je het desondanks niet eens met mijn reactie en komen we er ook na verder overleg niet uit, dan kun je je wenden tot de Accountantskamer in Zwolle om een tuchtzaak aanhangig te maken.

Bijlage: Klachtenformulier

Bijlage: Klachtenformulier

Organisatie:	
Contactpersoon:	
Adres:	
Postcode:	
Plaats:	
Telefoonnummer:	
E-mailadres:	

Omschrijving klacht:

(Probeer je klacht zo concreet mogelijk te omschrijven)

Gewenste oplossing/reactie

(Heb je een voorstel voor een eventuele oplossing of reactie?)

Plaats:

Datum:

Functie:

Handtekening: