

KLACHTENREGELING

Van der Wiel Accountancy | Belasting | Advies vindt het belangrijk dat u tevreden bent. Indien ontevredenheid bestaat over de uitvoering van onze werkzaamheden of over de medewerkers van ons kantoor, kan dit aanleiding zijn tot het indienen van een klacht. Indien er klachten binnenkomen en deze zijn niet gericht aan de kwaliteitsbepaler dan dient de ontvanger de klachten onmiddellijk aan de kwaliteitsbepaler door te geven. Klachten over het functioneren van de kwaliteitsbepaler dienen bij zijn vervanger of de leiding van ons kantoor te worden neergelegd.

De kwaliteitsbepaler zal de klager een ontvangst bevestiging zenden en hem de (redelijke) termijn doorgeven waarop deze antwoord kan verwachten. De kwaliteitsbepaler kan de klager om nadere toelichting en/of informatie vragen.

De kwaliteitsbepaler zal een onderzoek instellen en desgewenst (juridisch) advies inwinnen. Ook kan hij medewerkers uit de eigen organisatie, waaronder de verantwoordelijk accountant, interviewen en documentatie van de betrokken werkzaamheden opvragen. Indien nodig zal hij de naam van de klager anoniem houden. Bij ernstige of voortdurend dezelfde soort klachten kan de kwaliteitsbepaler besluiten de behandeling in commissievorm met 1 of 2 anderen voort te zetten. In elk geval een van deze aanvullende leden zal lid zijn van de directie van de organisatie.

De kwaliteitsbepaler zal een rapport over de klacht opmaken en zowel de directie van de organisatie als de verantwoordelijk accountant een afschrift hiervan doen toekomen. Indien de rapportage niet tijdig gereed is zal de kwaliteitsbepaler de klager een nieuwe termijn opgeven waar binnen hij antwoord kan verwachten. In zijn rapportage trekt hij conclusies en stelt hij maatregelen voor. De kwaliteitsbepaler zal zijn onderzoeksrapport zodanig documenteren dat de conclusies daardoor gedragen worden.

Indien een bij ons werkzame of aan ons verbonden openbare accountant wordt betrokken bij een tuchtzaak of in een klachtenprocedure wordt dit door de kwaliteitsbepaler onverwijld gemeld aan de betrokken cliënt(en).

Alle betrokkenen dienen de uiterste geheimhouding met betrekking tot zowel de klacht als de klager in acht te nemen. De directie beslist in hoeverre de klacht naar buiten wordt gebracht.

KLACHTAFHANDELING

De directie van ons kantoor zal de klacht en de uitkomsten van het onderzoek met de verantwoordelijk accountant en met de klager bespreken tenzij zij dit overlaat aan de verantwoordelijk accountant. De klager dient erop gewezen te worden dat hij, indien de uitkomst van het gesprek voor hem niet bevredigd is, hij zijn klacht kan neerleggen bij de NBA of bij de Accountantskamer.

De directie van ons kantoor zal naar aanleiding van de klacht en indien nodig, maatregelen nemen tot aanpassing van instructies, reglementen of voorschriften. Indien gewenst kan de leiding disciplinaire maatregelen nemen tegen een betrokkene uit de organisatie dan wel een aantekening maken in het personeelsdossier van betrokkene.

KLOKKENLUIDERSREGELING

De klokkenluidersregeling ziet toe op klachten vanuit de eigen organisatie. Ook deze dienen in eerste instantie bij de kwaliteitsbepaler te worden neergelegd. Deze zal de klacht conform de normale procedure afhandelen met dien verstande dat in dit geval de klager altijd anoniem blijft en dat ook voor anderen in de organisatie niet duidelijk is wie de klager is. Indien behandeling door de kwaliteitsbepaler op bezwaren stuit legt de klager de klacht neer bij de directie van ons kantoor.

ALGEMEEN

De directie van ons kantoor zal zorgen dat op passende wijze aandacht wordt besteed aan de klachtenregeling door opname in de algemene voorwaarden, opname op de website, verwijzing in de opdrachtbevestiging en het kantoorhandboek.