

Klachtenregeling

Klachten

Wanneer de uitvoering van de werkzaamheden dan wel het handelen van personen vanuit ons kantoor aanleiding zijn voor ontevredenheid bij de cliënt, dan adviseren wij de cliënt om dit in eerste instantie rechtstreeks te bespreken met de contactpersoon van de cliënt. Een klacht betreft een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als digitaal) waarbij een ontevreden cliënt bij ons kantoor klaagt over een door ons verrichte handeling of prestatie. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om de hoogte van de declaratie of het niet (tijdig) nakomen van afspraken. De klacht dient te worden gemeld bij de kwaliteitsmanager. Deze draagt zorg voor de afwikkeling van de klacht en de afstemming met:

- Degene die de klacht heeft geuit;
- De betrokken accountant;
- De bij de klacht betrokken medewerker(s).

Indien het een 'serieuze' klacht betreft, dient vastlegging van zowel de klacht als de afwikkeling ervan plaats te vinden in het cliëntdossier.

Schendingen

Schendingen kunnen ontstaan door onkunde en/of onwil met betrekking tot het (niet op juiste wijze) naleven van de fundamentele beginselen en het (correct) toepassen van wet- en regelgeving. Dergelijke schendingen kunnen grote gevolgen hebben, denk bijvoorbeeld aan het afbreukrisico met betrekking tot ons kantoor. Dit op zowel maatschappelijk als commercieel vlak.

Zowel de kwaliteitsbepaler als de kwaliteitsmanager hebben een voorbeeldfunctie binnen ons kantoor als het gaat om de naleving van de fundamentele beginselen als het correct toepassen van wet- en regelgeving. Daar waar nodig ondersteunen zij eenieder binnen het kantoor op dit terrein.

Klachten ter zake van vermeende schendingen

Waar wordt gewerkt worden fouten gemaakt en kan het soms toch misgaan voor wat betreft de naleving en toepassing. In een dergelijke situatie dient de schade zoveel mogelijk te worden beperkt. Om te waarborgen dat zowel interne als externe personen zonder gevaar voor hun rechtspositie vermeende onregelmatigheden binnen of (mede) buiten ons kantoor aan de orde kunnen stellen, beschikt ons kantoor over een klachtenregeling ten aanzien van vermeende schendingen van ons kwaliteitsbeleid of ons stelsel van kwaliteitsbeheersing. Deze klachtenregeling waarborgt dat klachten worden vastgelegd, vertrouwelijk en tijdig worden behandeld en dat de onregelmatigheden waarover wordt geklaagd, indien gegrond, tijdig worden afgehandeld. Zo nodig worden passende maatregelen genomen.

Aangezien hier expliciet wordt bedoeld dat ook anderen van buiten het kantoor (cliënten, stakeholders, etc.) gebruik moeten kunnen maken van onze klachtenregeling ter zake van vermeende schendingen, is deze zowel opgenomen in ons Kwaliteitssysteem (eveneens in deze sectie) als op onze website.

De kwaliteitsbepaler handelt klachten ter zake van vermeende schendingen af. Hierbij wordt zorg gedragen voor:

- een zorgvuldige afhandeling van klachten;
- een registratie van klachten inclusief afhandeling hiervan.

Melding van een klachten ter zake van vermeende schendingen

Melding van een klacht ter zake van een vermeende schending dient schriftelijk plaats te vinden conform onze officiële klachtenregeling. Indien de klager de klacht telefonisch kenbaar maakt aan iemand anders dan de kwaliteitsbepaler, dient de klager te worden verzocht om de klacht conform de klachtenregeling schriftelijk in te dienen voor een zorgvuldige, vertrouwelijke en tijdige afhandeling en vastlegging.

Indien om welke reden dan ook de situatie het niet toelaat dat de klacht schriftelijk wordt ingediend, dient de schriftelijke vastlegging door de ontvanger van de klacht te worden gedaan. Dit bijvoorbeeld bij mondelinge uiting van een klacht. Een klacht kan alleen worden afgehandeld wanneer deze op schrift staat. Klachten die elders (schriftelijk) binnen het kantoor binnenkomen (bijvoorbeeld per e-mail bij één van de vennoten) dienen tevens aan de kwaliteitsbepaler ter beschikking te worden gesteld.

De kwaliteitsbepaler verstuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van een klacht ter zake van een vermeende schending een bericht van bevestiging en in behandeling neming naar de klager.

Onderzoek kwaliteitsbepaler

De kwaliteitsbepaler onderzoekt de klacht en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle opdrachtdocumentatie die hij relevant acht. Zo nodig neemt hij contact op met de klager, bijvoorbeeld voor nadere informatie. Indien gewenst wordt de identiteit van de klager vertrouwelijk gehouden. Zo nodig dient juridisch advies te worden ingewonnen.

De kwaliteitsbepaler documenteert het onderzoek zodanig in zijn kwaliteitsbeheersingsdossier dat het dossier de conclusies kan dragen. Hij formuleert zijn voorgenomen conclusie en stelt zo nodig de betrokkene(n) in de gelegenheid een visie te geven. Na afstemming met de betrokkene(n) handelt de kwaliteitsbepaler de klacht met de klager af.

De klacht inclusief oplossing wordt door/onder toezicht van de kwaliteitsbepaler gedocumenteerd. In het periodiek overleg worden de binnengekomen en afgewikkelde klachten ter zake van vermeende schendingen besproken.

Afhankelijk van de klacht wordt deze zo nodig tevens gemeld bij de verzekeringsmaatschappij waar de beroepsaansprakelijkheidsverzekering is afgesloten.

Vastlegging en bewaring

Van belang is dat zowel de klacht als de afhandeling toereikend in het kwaliteitsbeheersingsdossier wordt gedocumenteerd. Indien blijkt dat er daadwerkelijk een schending van ons kwaliteitsbeleid en/of ons stelsel van kwaliteitsbeheersing heeft plaatsgevonden, dient de schending tevens te worden vastgelegd in de NVKS-matrix. De documentatie ten aanzien van de klacht dient conform de wettelijke bewaartermijn te worden bewaard.

Opgvolging

Afhankelijk van (de ernst van) de schending, dienen door de kwaliteitsbepaler samen met de kwaliteitsmanager nadere acties te worden ondernomen:

- het informeren van de betrokken accountant over de schending;
- het bespreken van de schending met de overige betrokkenen;
- het nemen van passende maatregelen die gericht zijn op het voorkomen van herhaling en het beheersen van eventueel ontstane risico's;
- het heroverwegen van de relatie met de cliënt;
- het nemen van maatregelen met betrekking tot aanpassing van instructies, opleidingen of voorschriften;
- het opleggen van één of meerdere disciplinaire maatregelen aan betrokkene(n).