

KLACHTENREGELING

Klachten zullen doorgaans telefonisch of schriftelijk worden ontvangen.

- De klachten zullen uitsluitend worden behandeld en afgewerkt door een van beide accountants.
- Een telefonische klacht wordt direct gemeld aan een van beide accountants; een schriftelijk klacht komt direct bij een van beide accountants.
- Een klacht wordt door de behandelende accountant direct vastgelegd in een 'klachten memorandum' dat hiervoor wordt aangelegd.
- De behandelende accountant zal in eerste instantie de inhoud van de klacht inventariseren en de op de klacht betrekking hebbende gegevens verzamelen.
- Aan de hand hiervan zal door beide accountants een bespreking van de klacht plaats vinden en een voorlopig oordeel worden gevormd.
- Hierop zal met de cliënt contact opgenomen worden om tot een bespreking van de klacht te komen en tevens hierdoor meer achtergrondinformatie te krijgen. Van deze bespreking zal een vastlegging worden gemaakt welke ook door de cliënt voor akkoord zal worden getekend.
- Heeft de klacht betrekking op een vaktechnisch onjuistheid dan zal deze indien mogelijk worden hersteld.
- Heeft de klacht niet betrekking op een vaktechnische onjuistheid, maar op het optreden van de organisatie in zijn algemeenheid, dan zal getracht worden met de cliënt overeenstemming te bereiken.
- Gaat de klacht vergezeld van een schadeclaim dan dient tevens contact opgenomen te worden met de verzekeraar van de organisatie.
- Na afwikkeling van de klacht worden de gang van zaken en de uitkomst in het klachtenmemorandum vastgelegd met ondertekening door beide accountants.
- De vastlegging van klachten en/of incidenten dient 7 jaar bewaard te blijven