

Klachtenregeling Koningswoud Accountancy

Inleiding

Te allen tijde willen we diensten leveren van een hoge kwaliteit. Wij doen ons uiterste best om het ontstaan van klachten te voorkomen. Waar mensen samenwerken kunnen echter misverstanden ontstaan en/of fouten worden gemaakt. Als u ontevreden bent over onze dienstverlening of werkzaamheden dan verzoeken wij u dit ons zo spoedig mogelijk te laten weten. Deze klachtenregeling heeft als doel om klachten van relaties van Koningswoud Accountancy op een zorgvuldige wijze te behandelen.

Indiening en registratie klacht

Voor minder ernstige klachten wordt u verzocht te overwegen deze eerst telefonisch of in een persoonlijk gesprek te bespreken, om te kijken of er op die manier een oplossing gevonden kan worden.

Bij ernstige klachten, of indien u de klacht niet eerst wenst te bespreken, of indien overleg niet tot het door u gewenste resultaat heeft geleid, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het formulier dat is bijgevoegd (zie het einde van deze regeling).

U kunt het ingevulde formulier verzenden naar Koningswoud Accountancy, ter attentie van M.C. Koningswoud AA, Postbus 22, 3247 ZG Dirksland.

Eventueel kunt u de klacht ook telefonisch doorgeven. Als u ons mededeelt dat u de klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenprocedure, zullen wij het formulier voor u invullen. U ontvangt dan twee kopieën van het ingevulde formulier en u zult worden gevraagd het formulier, ter bevestiging dat de klacht juist is omschreven, te ondertekenen en aan ons terug te sturen.

Verloop behandeling klacht

Aan de hand van het ingevulde klachtenformulier en het horen van de betrokkenen binnen Koningswoud Accountancy zal een zo goed mogelijk beeld worden gevormd van de inhoud en de situatie rond de klacht. Het kan zijn dat u in de loop van de procedure gevraagd wordt een nadere schriftelijke toelichting op de klacht te geven.

Bij ernstige klachten rond opdrachten wordt een niet bij de opdracht betrokken accountant van buiten onze organisatie aangewezen als verantwoordelijke voor de behandeling van de klacht.

Vervolgens zullen wij besluiten over uw klacht en u van dit besluit schriftelijk op de hoogte stellen.

Indien u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld wordt bekeken of een vorm van schadeloosstelling en/of andere genoegdoening op zijn plaats is en welke maatregelen intern kunnen worden genomen om herhaling van de klacht te voorkomen.

Wij streven ernaar uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van een klacht inhoudelijk te reageren. Indien dit niet lukt, wordt u ingelicht over de reden van het uitstel en wordt een schatting gegeven binnen welke termijn wij wel denken met een reactie te kunnen komen.

Vastlegging

Mede in verband met de beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan.

Tot slot

Wij hopen uiteraard dat wij uw klacht op een voor u bevredigende wijze kunnen oplossen. Het kan echter zijn dat de reactie van ons kantoor u niet tevreden stelt.

Bent u het niet eens met de beslissing en heeft de klacht betrekking op een gedraging van een accountant als bedoeld in artikel 22, eerste lid, van de Wet tuchtspraak accountants, dan kunt u alsnog een klacht indienen bij de accountantskamer. In onze beslissing informeren wij u hierover als dit van toepassing is.

Heeft uw klacht betrekking op een gedraging van een Accountant-Administratieconsulent (AA), dan kunt u in sommige gevallen ook terecht bij de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA of de accountantskamer in Zwolle. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij de beroepsorganisatie NOvAA (www.novaa.nl).

Klachtenformulier

Naam cliënt (organisatie):	
Contactpersoon:	
Adres:	
Postcode:	
Plaats:	
Telefoonnummer:	
E-mailadres:	

Omschrijving klacht:

(probeer uw klacht zo concreet mogelijk te omschrijven, bijvoorbeeld door namen en data te vermelden en of het zich één of meerdere keren heeft voorgedaan)

Gewenste oplossing/reactie:

(heeft u een voorstel voor een eventuele oplossing of reactie?)

Heeft u reeds telefonisch contact gehad over de klacht? Zo ja, met wie en wat is daar uit gekomen?

Plaats Datum

Handtekening

Het ingevulde formulier kunt u verzenden aan: Koningswoud Accountancy
Postbus 22
3247 ZG Dirksland