

VERKORTE PROCEDURE KLACHTENREGELING

Klachten

In elke organisatie waar gewerkt wordt kunnen fouten gemaakt worden, zo ook bij ons. Een klacht kan worden omschreven als een uiten van ongenoegen tegen de uitvoering van werkzaamheden die zijn of worden verricht, tegen medewerkers van onze organisatie of tegen het honorarium van de werkzaamheden. Deze klachten kunnen voortkomen uit zowel de eigen organisatie als vanuit derden. Het is zaak klachten serieus te behandelen en af te wikkelen omdat onvoldoende aandacht kan leiden tot afbreuk. Tegelijk kan een adequate oplossing de organisatie verbeteren. Indien van een klacht sprake is dient er bij de klager op te worden aangedrongen dat hij de klacht op schrift stelt. Als de klager dit niet wenst zal de medewerker die de klacht in ontvangst neemt deze op schrift stellen en door de klager laten ondertekenen.

Klachtbehandeling

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 bij 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 het bestuur van ons kantoor.

De kwaliteitsbepaler zal een rapport over de klacht opmaken en zowel het bestuur 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.

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

Klachtafhandeling

De leiding van ons kantoor zal de klacht en 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.

De leiding 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 (Optioneel: deze regeling is verplicht vanaf 50 medewerkers)

De klokkenluidersregeling ziet toe op klachten vanuit de eigen organisatie. Ook deze dienen in eerste instantie bij de kwaliteitsbepaler 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 leiding van de organisatie.

Algemeen

De leiding van organisatie 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 in het kantoorhandboek.