Dossiercode: __

Klachtenprocedure en formulier

Algemeen
Deze klachtenregeling heeft als doel klachten van relaties (intern en extern) van PLATO Accountants op een zorgvuldige manier te behandelen.

Indiening en registratie klacht
Voor minder ernstige klachten wordt u verzocht te overwegen deze eerst telefonisch of in een persoonlijk gesprek met uw contactpersoon te bespreken, om te kijken of er op die manier een oplossing gevonden kan worden. Indien uw klacht juist de contactpersoon betreft kunt u ook contact opnemen met een (andere) vennoot van onze organisatie.

Bij ernstige klachten, of indien u de klacht niet mondeling wenst te bespreken, of indien mondeling overleg niet het door u gewenste resultaat oplevert, kunt u de klacht op het bijgevoegde formulier omschrijven en ter attentie van het bestuur van PLATO Accountants versturen.
Eventueel kunt u de klacht telefonisch doorgeven, waarbij een medewerker van onze organisatie het formulier invult. U zult dan gevraagd worden (per post of per email) het formulier te ondertekenen ter bevestiging dat de klacht juist is omschreven.

Verantwoordelijkheden rond behandeling
Bij schriftelijk ingediende klachten wordt het bestuur van PLATO Accountants altijd ingelicht. Het bestuur zal hetzij de klacht zelf behandelen hetzij in ieder geval toezien op de afhandeling ervan. Bij ernstige klachten rond opdrachten wordt een niet bij die opdracht betrokken accountant (indien nodig van buiten onze organisatie) aangewezen als verantwoordelijke voor de behandeling van de klacht.
Dit zal in ieder geval gebeuren bij klachten rond de zogenaamde assurance-opdrachten (opdrachten waarbij (enige vorm van) controle wordt verricht en waarbij hierover door ons een rapportage is afgegeven) en ook wanneer de klacht onze kwaliteitsbeheersing (aspecten rond integriteit, objectiviteit, geheimhouding, deskundigheid en zorgvuldigheid, en professioneel gedrag) of vaktechnische aspecten betreft.

Klokkenluidersregeling
Ons kantoor zal klachten altijd serieus nemen, en hierin vertrouwelijk en overigens zorgvuldig handelen. Het is onze bedoeling dat zowel personen van buiten het accountantskantoor als interne medewerkers door middel van deze klachtenprocedure vrijuit vermeende onregelmatigheden aan de orde kunnen stellen; het indienen van een klacht zal hun rechtpositie niet schaden.

Verloop behandeling klacht
Aan de hand van het ingevulde klachtenformulier en het horen van de betrokkenen binnen PLATO Accountants zal een zo goed mogelijk beeld worden gevormd van de inhoud van en 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. Vervolgens zal het bestuur, indien van toepassing in overleg met de externe accountant of andere deskundige(n), 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 of en zo ja welke maatregelen er intern kunnen worden genomen om herhaling van het probleem 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 het bestuur wel denkt met een reactie te kunnen komen.

Dossiercode: __

Tot slot

Wij hopen uiteraard dat wij uw klacht op een voor u bevredigende wijze kunnen oplossen. Het echter zijn dat de reactie van ons kantoor u niet tevredenstelt. Indien we er ook na nader overleg niet uitkomen, kun u zich eventueel wenden tot de Accountantskamer te Zwolle voor het aanhangig maken van een tuchtzaak.

Bijlage: Klachtenformulier

Dossiercode: __

Klachtenformulier (mailen naar leon@plato-accountants.nl bij voorkeur)

Organisatie:	
Contactpersoon:	
Adres:	
Postcode:	
Plaats:	
Telefoonnummer:	
E-mailadres:	

Omschrijving klacht:
(probeer uw klacht zo concreet mogelijk te omschrijven, bijv. door namen en data te noteren)

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

Plaats: Datum:

Functie:

Handtekening: