

Klachtenregeling Accountantskantoor Diertens

Algemeen

Deze klachtenregeling heeft als doel klachten van relaties (intern en extern) van Accountantskantoor Diertens 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.

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 de directie van Accountantskantoor Diertens versturen.

Eventueel kunt u de klacht telefonisch doorgeven, waarbij een medewerker van onze organisatie het formulier invult. U zult dan gevraagd worden (per post) het formulier te ondertekenen ter bevestiging dat de klacht juist is omschreven.

Verantwoordelijkheden rond behandeling

Bij schriftelijk ingediende klachten wordt de directie van Accountantskantoor Diertens altijd ingelicht. De directie zal hetzij de klacht zelf behandelen hetzij in ieder geval toezien op de afhandeling ervan.

Bij ernstige klachten rond opdrachten zal overwogen worden of een niet bij die opdracht betrokken accountant aangewezen zal worden als verantwoordelijke voor de behandeling van de klacht. Dit zal in ieder geval gebeuren bij ernstige klachten rond opdrachten waarbij (enige vorm van) controle wordt verricht en waarbij hierover door ons een rapportage is afgegeven; en ook wanneer het een ernstige klacht over de kwaliteitsbeheersing (aspecten rond integriteit, objectiviteit, geheimhouding, deskundigheid en zorgvuldigheid, en professioneel gedrag) of vaktechnische aspecten betreft.

Indien nodig zal een onafhankelijke accountant van buiten de organisatie worden ingeschakeld.

Verloop behandeling klacht

Klachtenformulier

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

Omschrijving klacht:

(probeer uw klacht zo concreet mogelijk te omschrijven door namen en data te noteren)

Gewenste oplossing/reactie

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

Datum:

Handtekening: