

KLACHTENREGELING

Algemeen

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt: er kunnen dus klachten zijn of ontstaan over Sai & Schut registeraccountants BV. Klachten (waaronder in het navolgende onder meer wordt verstaan: beschuldigingen) kunnen daarbij een breed scala aan aspecten betreffen: de dienstverlening zelf, de algemene organisatie, de wijze van communiceren, de facturering, of welk aspect van de organisatie dan ook. Het kan een algemene klacht zijn, of een klacht die betrekking heeft op een specifieke situatie of gebeurtenis.

Het is belangrijk om te beseffen dat een klacht serieus moet worden genomen. Om te beginnen uit respect naar de betreffende relatie toe; maar daarnaast heeft een klacht positieve kanten.

Ten eerste kan het een signaal zijn dat leidt tot verbetering van de dienstverlening; ten tweede is een klacht in feite een teken van vertrouwen van de relatie: hij gaat niet “met de voeten stemmen”, maar geeft de organisatie een hernieuwde kans.

Klachtenprocedure

Voor een goede afhandeling van klachten heeft Sai & Schut registeraccountants BV een klachtenprocedure opgesteld, alsmede een klachtenformulier.

Vastlegging klacht

Klachten van zeer gering belang kunnen buiten beschouwing worden gelaten, zeker als ze (bijvoorbeeld telefonisch) snel en tot tevredenheid van de cliënt kunnen worden opgelost.

In andere gevallen zal een schriftelijke vastlegging van de klacht moeten worden gemaakt. Hierbij wordt altijd gebruik gemaakt van het klachtenformulier. Indien de klacht schriftelijk (per brief, fax of e-mail) is ontvangen, wordt dit achter het formulier gehecht; indien de klacht telefonisch wordt geuit, zal de betreffende medewerker van de accountantsorganisatie de klacht inclusief de relevante omstandigheden op het formulier omschrijven.

Doorlooptijd

Het klachtenformulier (met de eventuele bijbehorende correspondentie) zal op eerste gelegenheid aan de verantwoordelijk accountant worden overhandigd; indien van toepassing zal ook de betreffende relatiebeheerder worden ingelicht. Indien de klacht schriftelijk is ontvangen wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gestuurd. Daarna zal de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen een inhoudelijke reactie op zijn klacht dienen te ontvangen. Zeker bij een wat minder gecompliceerde klacht, waarbij geen uitgebreid onderzoek nodig is en o.a. geen externe personen bij hoeven te worden betrokken, is een reactie binnen enkele dagen echter meer op zijn plaats.

Het streven is om de klager binnen 48 uur te bellen.

Verantwoordelijke voor afhandeling klacht

Uitgangspunt is dat de bij de betreffende opdracht betrokken accountant de klacht afhandelt, of in ieder geval toezicht houdt op de afhandeling. Dat is anders indien een klacht inhoudt dat de door de accountantsorganisatie uitgevoerde werkzaamheden niet zouden voldoen aan de vaktechnische richtlijnen en de door de wet- en regelgeving gestelde eisen; en/of klachten over het niet voldoen aan het kwaliteitsbeheersingssysteem van de accountantsorganisatie. In dat geval zal op het onderzoek toezicht worden gehouden door de compliance officer. De compliance officer is niet betrokken bij de betreffende cliënt en/of opdracht.

Klachten personeel

Ontevredenheid kan ook binnen de accountantsorganisatie ontstaan. Sai & Schut registeraccountants BV beseft dat het voor de goede sfeer en de kwaliteit van de dienstverlening belangrijk is om ook aan klachten en beschuldigingen van personeel ruimte te geven, waarbij personeelsleden zich kunnen uitspreken zonder angst te hoeven hebben voor represailles. Analoog aan de behandeling van klachten van cliënten en andere derden zal de eindverantwoording van de afhandeling van de geuite bedenking neergelegd worden bij de compliance officer.