

Klachtenregeling (procedure klachtafhandeling)

Wij doen ons uiterste best om de opdracht zo goed mogelijk te laten verlopen. Mocht u desondanks niet tevreden zijn, dan stellen wij het zeer op prijs als u uw opmerking of klacht aan ons kenbaar maakt. Zo kunnen wij gezamenlijk zoeken naar een oplossing en eventuele verbeteringen doorvoeren.

Omdat Bruintjes + Seisveld klachten zeer serieus neemt, hebben wij hiervoor een klachtenprocedure ontwikkeld.

Als u een klacht heeft, kunt u deze schriftelijk of per e-mail melden aan:

Bruintjes + Seisveld Accountants & Belastingadviseurs
T.a.v. het bestuur
Emmawijk 1
8011 CM ZWOLLE

email: hl.riphagen@bruintjes-seisveld.nl of jg.seisveld@bruintjes-seisveld.nl

Klachten naar aanleiding van de uitvoering van werkzaamheden

Indien de uitvoering van werkzaamheden niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen, kan dit aanleiding zijn tot klachten van de bij de uitvoering betrokken personen, de opdrachtgever en andere belanghebbenden.

Het is de verantwoordelijkheid van de accountant om de Compliance Officer schriftelijk te informeren zodra er sprake is van serieuze klachten en hem te voorzien van alle relevante documentatie. Klagers kunnen zich desgewenst ook rechtstreeks tot de Compliance Officer wenden.

Onderzoek Compliance Officer

De Compliance Officer onderzoekt de klacht en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle opdrachtdocumentatie die hij relevant acht. Indien gewenst kan hij besluiten de identiteit van de klagers vertrouwelijk te houden. De Compliance Officer is bevoegd om juridisch advies in te winnen als hij dat nodig acht.

De Compliance Officer documenteert het onderzoek zodanig dat het dossier de conclusies kan dragen. Hij formuleert zijn voorgenomen conclusie en stelt de verantwoordelijke accountant in de gelegenheid zijn visie te geven. Vervolgens rapporteert de Compliance Officer aan de leiding van het kantoor met afschrift aan de verantwoordelijke accountant.

Rol van de leiding

Het is de taak van de leiding van het kantoor om:

- de uitkomsten met de verantwoordelijke accountant te bespreken;
- passende maatregelen te nemen;
- de uitkomsten met de klagers te bespreken, tenzij het bestuur besluit om dit aan de verantwoordelijke accountant over te laten;
- zonodig maatregelen te nemen tot aanpassing van instructies, opleidingen of voorschriften.

Aan deze klachtenregeling wordt op passende wijze bekendheid gegeven door bij nieuwe opdrachten en bij vernieuwing van de opdrachtvoorwaarden een verwijzing op te nemen in de opdrachtbevestiging.

Meldingsplicht voor vergunninghouders WTA

Bij tuchtrechtelijke verwickelingen bestaat voor WTA vergunninghouders een meldingsplicht aan de cliënt en aan de AFM op grond van de WTA art. 30 (wettelijke controles) respectievelijk BTA art 26. Laatstgenoemd artikel is echter nog niet in werking getreden in afwachting van de parlementaire behandeling van de WTRA.