

Klachtenprocedure

Voor een goede afhandeling van klachten heeft Ham Accountants & Adviseurs intern een klachtenprocedure opgesteld. Deze klachtenprocedure wordt indien een klacht zich voordoet aan cliënten verstrekt.

Vastlegging klacht

Klachten van zeer gering belang kunnen buiten beschouwing worden gelaten, zeker als ze (bv 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 dient gebruik te worden gemaakt van het standaard klachtenformulier. Indien de klacht schriftelijk (per brief, fax of email) is ontvangen, kan dit stuk achter het formulier worden vast geniet. Indien de klacht telefonisch wordt geuit, zal de betreffende medewerker van Ham Accountants & Adviseurs de klacht inclusief de relevante omstandigheden duidelijk op het formulier moeten omschrijven.

Schriftelijke klachten worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier en bewaard in de map Klachtenafhandeling. Van telefonisch geuite klachten die niet direct kunnen worden opgelost, wordt een notitie gemaakt en eveneens in de map Klachtenafhandeling opgeborgen. In de notitie wordt naast de datum van het telefoontje het volgende genoteerd:

- de naam van de beller;
- de naam van de eventuele onderneming;
- de naam van de ontvanger;
- een omschrijving van de klacht;
- een beschrijving van overige relevante opmerkingen en afspraken.

De directie of de verantwoordelijke accountant neemt na intern overleg, contact op met de cliënt voor het bespreken van de klacht en eventuele oplossingen. Een kort verslag van de klacht, het overleg met de cliënt en de uitkomst hiervan wordt in het dossier klachten-afhandeling gedaan. Een kopie van bovengenoemde komt in het correspondentiedossier van de cliënt.

Doorlooptijd

Indien de klacht via een ander dan de verantwoordelijke accountant binnenkomt, zal het klachtenformulier (met de eventuele bijbehorende correspondentie) op eerste gelegenheid aan hem worden overhandigd. Indien de klacht schriftelijk is ontvangen wordt de klager onmiddellijk gebeld. Daarna zal de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen een inhoudelijke reactie op zijn klacht dienen te ontvangen. Bij een wat minder gecompliceerde klacht 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 Ham Accountants & Adviseurs. In dat geval zal op het onderzoek toezicht worden gehouden door een accountant (met toereikende ervaring, bevoegdheid en het gezag binnen de accountantsorganisatie) die niet betrokken is bij de betreffende cliënt en/of opdracht. Indien dit niet binnen Ham Accountants & Adviseurs kan worden geregeld dan zal gebruik worden gemaakt van de diensten van een andere voldoende gekwalificeerde externe persoon of accountantsorganisatie.