

## **KLACHTENREGELING**

### **Inleiding**

Swart&Co Accountants hecht aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Waar gewerkt wordt kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw klacht wordt serieus genomen. Niet alleen uit respect naar u. Een klacht heeft ook positieve kanten. Ten eerste kan het een signaal zijn dat tot verbetering van de dienstverlening leidt; ten tweede is een klacht ook een teken van vertrouwen. U geeft ons daardoor namelijk een nieuwe kans.

### **Telefonisch oplossen klacht**

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met mevrouw P.W. Bloemberg-Hirs (mocht het haar functioneren betreffen, kunt u ook vragen naar één van de overige vennoten).

### **Formele schriftelijke klachtenprocedure**

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het formulier dat u via ons secretariaat kunt opvragen; u kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van één van de vennoten van Swart&co Accountants.

Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan een van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wil laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen; u ontvangt hiervan een exemplaar, welke wij u verzoeken ondertekend te retourneren.

### **Verloop procedure**

De gang van zaken is daarna als volgt: De geadresseerde vennoot zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het hem niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen 21 dagen af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

## **Verantwoordelijke voor afhandeling klacht**

Uitgangspunt is dat de bij de betreffende opdracht betrokken vennoot 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 een vennoot die niet betrokken is bij de betreffende cliënt en/of opdracht. Indien dit niet binnen Swart&co kan worden geregeld dan zal gebruik worden gemaakt van de diensten van een andere voldoende gekwalificeerde externe persoon of accountantsorganisatie.

## **Klachten personeel**

Ontevredenheid kan ook binnen de accountantsorganisatie ontstaan. De vennoten van Swart&co beseffen 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 (zie hiervoor de klokkenluidersregeling). Analoog aan de behandeling van klachten van cliënten en andere derden zal het de eindverantwoording van de afhandeling van de geuite bedenking neergelegd worden bij een vennoot die niet bij de betreffende kwestie betrokken is, en ook anderzijds in een positie is dat hij een objectief oordeel kan geven. Is dit niet mogelijk, dan zal ook in dit geval en beroep gedaan worden op een andere voldoende gekwalificeerde externe persoon of instantie.

## **Overige aspecten klachtenregeling**

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan.

In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Voor het toezenden van een klachtenformulier kunt u contact met ons opnemen.

Swart&co  
Accountants

P.W. Bloemberg-Hirs

\*mevrouw P.W. Bloemberg-Hirs, is bij Swart&co Accountants aangewezen als verantwoordelijke voor de kwaliteitsaspecten van de organisatie, en uit dien hoofde ook het 1<sup>e</sup> aanspreekpunt voor de behandeling van klachten.