

Klachtenregeling Accountants voor de Gezondheidszorg B.V.

Klachtenregeling

Hebt u om welke reden dan ook toch een klacht over onze dienstverlening, dan stellen wij het zeer op prijs indien u ons hier persoonlijk van op de hoogte stelt. In deze klachtenregeling zetten wij de te volgen procedure hiervoor uiteen, zodat wij uw klacht op zorgvuldige wijze kunnen afhandelen en waar mogelijk met u kijken naar een passende oplossing.

In het merendeel van de gevallen zult u dit in onderling overleg met de betreffende persoon kunnen oplossen. Mocht dit niet het geval zijn, dan kunt u contact opnemen met de heer drs. M.F. Kool RA. Indien het zijn functioneren betreft, kunt u contact opnemen met de heer drs. G.A. Kuipers RA.

Indien u uw klacht formeel wilt indienen, kunt u gebruik maken van het klachtenformulier. U kunt het ingevulde formulier daarna per mail of per post indienen ter attentie van de heer drs. M.F. Kool RA. Indien het zijn functioneren betreft, kunt u het formulier richten aan de heer drs. G.A. Kuipers RA.

De klachtenprocedure is als volgt: de directie bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst van uw klacht. In deze ontvangstbevestiging wordt u geïnformeerd over het verloop van de procedure, waaronder de afhandelingstermijn en de mogelijkheid gehoord te worden.

Wij streven ernaar uw klacht uiterlijk binnen vijftien werkdagen af te handelen. De beslissing die de directie neemt bestaat uit een gegrondverklaring of een ongegrondverklaring van uw klacht. Uiteraard motiveert de directie deze beslissing. Bent u het niet eens met de beslissing en heeft de klacht betrekking op een gedraging van een accountant als bedoeld in artikel 22, eerste lid, van de Wet tuchtrechtspraak accountants, dan kunt u alsnog een klacht indienen bij de accountantskamer. In haar beslissing informeert de directie u hierover als dit van toepassing is.

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.

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard wordt zorgvuldig en integer met de informatie 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 bij deze 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.

Overigens kunt u gedurende de klachtbehandeling bij de directie aangeven dat de medewerker tegen wie uw klacht zich richt aan uw klacht tegemoet is gekomen. Zodra u dat heeft aangegeven vervalt de klacht en wordt de behandeling ervan gestaakt.

Heeft uw klacht betrekking op een gedraging van een registeraccountant of een Accountant-Administratieconsulent, dan kunt u in sommige gevallen ook terecht bij de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA of de accountantskamer in Zwolle. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij de beroepsorganisatie (www.nba.nl).