

Bijlage 4 Handboek kwaliteit

Klachtenregeling Zirkzee-groep

Inleiding

De Zirkzee-groep 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 opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

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 de heer R. de Raad (mocht het zijn functioneren betreffen, kunt u ook vragen naar een van de twee compliance officers zijnde de heer P. Walter of T.F.M. Wolsak).

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. Op al onze werkzaamheden zijn daarbij de algemene voorwaarden van toepassing. Het schriftelijk indienen van de klacht kan via het formulier dat is bijgevoegd (zie na einde bericht). U kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van de heer R. de Raad (is de heer de Raad zelf bij de kwestie betrokken, dan wordt u verzocht het formulier te zenden ter attentie van een van de twee compliance officers, zijnde de heer P. Walter of T.F.M. Wolsak).

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 twee kopieën. We verzoeken u één exemplaar ondertekend te retourneren.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: De heer R. de Raad (of de compliance officers, zijnde de heer P. Walter of T.F.M. Wolsak) 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 drie weken 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.

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.

Tuchtrecht

Indien de klacht niet zuiver betrekking heeft op ontevredenheid over de medewerker(s) of de kwaliteit van dienstverlening van de Zirkzee-groep doch raakt aan de gedrags- en beroepsregels accountants of aan de reglementen die van toepassing zijn voor register belastingadviseurs, is het u te allen tijde toegestaan hierover een klacht in te dienen bij de betreffende instantie. Voor registeraccountants en accountant-administratieconsulenten kunt u terecht bij de Accountantskamer te Zwolle. De tuchtrechtspraak wordt in eerste aanleg uitgeoefend door de Accountantskamer en in beroep, tevens in hoogste ressort, door het College van Beroep voor het bedrijfsleven. Voor belastingadviseurs kunt u terecht bij het "Register Belastingadviseurs" (het "RB"). Uw klacht komt dan in behandeling bij de Raad van Tucht en eventueel daarna bij de Raad van Beroep.

Tot slot: indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

De directie van de Zirkzee-groep