

KLACHTENREGELING

Algemeen

De werkwijze bij het afhandelen van onregelmatigheden en klachten is beschreven in “procedure onregelmatigheden, klachten en verbeteringsvoorstellen”, welke deel uitmaakt van het kwaliteitsbeheersingssysteem van de accountantsorganisatie. Deze regeling verwoordt elementen uit bovengenoemde procedure welke relevant zijn voor potentiële melders van vermeende onregelmatigheden en klachten.

Definities

Vermeende onregelmatigheid

Een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van o.a.

- een (dreigend) strafbaar feit
- een (dreigende) schending van wet- en regelgeving (met inbegrip van vaktechnische richtlijnen)
- een (dreigende) schending van het kwaliteitsbeheersingssysteem (of elementen daarvan)
- (een dreiging van) het bewust onjuist of onrechtmatig informeren van belanghebbenden
- (een dreiging van) het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie
- een (dreigende) onregelmatigheid in de sfeer van de persoonlijke omgang

Klacht

Een serieuze melding van ontevredenheid van een persoon buiten de accountantsorganisatie (cliënt of overige derde), van een persoon werkzaam bij de accountantsorganisatie of een persoon verbonden aan de accountantsorganisatie over:

- De accountantsorganisatie
- De uitvoering van werkzaamheden door de accountantsorganisatie
- Medewerkers van de accountantsorganisatie of personen verbonden aan de accountantsorganisatie

Melden van vermeende onregelmatigheden en klachten

Vermeende onregelmatigheden en klachten dienen (bij voorkeur schriftelijk) aan de compliance officer van de accountantsorganisatie gemeld te worden. De melding kan desgewenst anoniem geschieden.

Voor het melden van vermeende onregelmatigheden en klachten kan gebruik worden gemaakt van het “formulier onregelmatigheden, klachten en verbeteringsvoorstellen” (zie elders op onze website).

Waarborgen voor de melder

De anonimiteit van de melder van een vermeende onregelmatigheid of klacht wordt op diens verzoek gewaarborgd, mits:

- dit niet in strijd is met wettelijke verplichtingen
- de gerechtvaardigde belangen van de accountantsorganisatie hierdoor niet in gevaar komen

Er wordt vertrouwelijk en zorgvuldig omgegaan met meldingen van vermeende onregelmatigheden en klachten alsmede met de belangen van de melder.

Er wordt gewaarborgd dat de melder van een vermeende onregelmatigheid of klacht wordt beschermd tegen eventuele nadelige effecten hiervan voor de positie van de melder binnen de accountantsorganisatie, ongeacht de uitkomst van de afhandeling van de melding.

Ontvangstbevestiging

De ontvangst van een melding van een vermeende onregelmatigheid of klacht wordt schriftelijk aan de melder bevestigd (tenzij het een anonieme melding betreft).

Onderzoek

Naar aanleiding van een melding van een vermeende onregelmatigheid of klacht wordt onverwijld een onderzoek ingesteld.

Besluitvorming

Op basis van de onderzoeksresultaten wordt bepaald of een melding van een vermeende onregelmatigheid of klacht gegrond dan wel ongegrond wordt verklaard. Indien de melding gegrond wordt verklaard, worden passende maatregelen genomen, welke zijn gericht op het verhelpen van de onregelmatigheid/klacht en het wegnemen van de oorzaak van de onregelmatigheid/klacht om herhaling te voorkomen.

Informereren van de melder

De melder van een vermeende onregelmatigheid of klacht wordt schriftelijk geïnformeerd omtrent besluiten en maatregelen die naar aanleiding van de melding zijn genomen.

Uitvoeren van maatregelen

Maatregelen worden zonder onnodig oponthoud uitgevoerd.

Verschillen van inzicht

Indien de melder en de accountantsorganisatie het niet met elkaar eens kunnen worden over de afhandeling van een melding, heeft de melder de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het klachteninstituut van NIVRA en NOvAA.