

Klachtenregeling

Inleiding

Priore accountants & belastingadviseurs 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. Hiertoe kunt u zich wenden tot de compliance officer, de heer M. Boersma RA. Wij gaan ervan uit dat meldingen te goeder trouw zijn en uiting geven aan oprechte, gegronde zorg. Alle meldingen en klachten worden door ons zorgvuldig beoordeeld en vertrouwelijk behandeld.

Procedure

1. Begripsbepalingen

In deze procedure wordt verstaan onder:

a. accountantsorganisatie

een onderneming of instelling die bedrijfsmatig wettelijke controles verricht, dan wel een organisatie waarin zodanige ondernemingen of instellingen met elkaar zijn verbonden;

b. bestuur

de vennotenvergadering of ander bestuurlijk orgaan van onze accountantsorganisatie die het beleid bepaalt en de beslissingen neemt ten aanzien van alle aangelegenheden van onze accountantsorganisatie;

c. Bta

Besluit toezicht accountantsorganisaties;

d. vennoot

een persoon met de bevoegdheid om namens de accountantsorganisatie verbintenissen aan te gaan betreffende de uitvoering van opdrachten op het gebied van de professionele dienstverlening;

e. medewerker

alle personen die werkzaamheden verrichten op basis van een arbeidscontract of andersoortige contracten en betrokken zijn bij de uitvoering van de opdrachten van ons kantoor;

f. netwerk

de samenwerkingsstructuur van ons kantoor waaronder de accountantsorganisatie, conform de definitie in de Bta;

Accountants

M. Boersma RA
D. Osinga RA
J.A. Wilts AA
J. van Zanden AA

Belastingadviseurs

mr W. Spaan
mr G.J. Wuite

Heerenveen

De Opslach 65
8448 GV Heerenveen
Postbus 565
8440 AN Heerenveen
T 0513 657 457
F 0513 657 490

Workum

Merk 12
8711 CL Workum
Postbus 84
8710 AB Workum
T 0515 542 669
F 0515 543 526

www.priore.nl
info@priore.nl

Bankrekening 29.72.06.060
IBAN NL16FRBK0297206060
BIC FRBKNL2L
BTWnr. 8093.92.999.B01
KvK 01179120

Algemene voorwaarden:
www.priore.nl

g. klacht

een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een vennoot of medewerker van onze accountantsorganisatie dan wel van persoon die werkzaam zij bij een kantoor behorende tot het netwerk waarbij onze accountantsorganisatie is aangesloten;

h. klager

de indiener van een klacht;

i. commissie

de klachtencommissie als bedoeld in punt 3.

j compliance officer

de functionaris als bedoeld in punt 4.

k secretaris

de functionaris als bedoeld in punt 3.

l. klachtbegeleider

de functionaris als bedoeld in punt 10.

2. Verantwoordelijkheid bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor de behandeling, de registratie en de publicatie van klachten over vennoten en medewerkers van onze accountantsorganisatie dan wel van personen die werkzaam zijn bij een kantoor behorende tot het netwerk waarbij onze accountantsorganisatie is aangesloten.

3. Klachtencommissie

a. Het bestuur kan voor een specifieke klacht dan wel permanent een klachtencommissie instellen.

b. De klachtencommissie bestaat uit tenminste twee onafhankelijke (niet op enigerlei wijze bij de klacht betrokken) leden die werkzaam zijn in of verbonden zijn aan onze accountantsorganisatie. In deze commissie is tenminste een lid van het bestuur vertegenwoordigd.

c. Het bestuur wijst een bestuurslid als voorzitter en een secretaris aan.

d. De commissie is belast met de behandeling van en de advisering aan het bestuur over klachten die niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling worden afgehandeld.

e. In het geval dat een advies geldt tot het niet in behandeling nemen van een klacht, draagt de commissie de advisering op aan haar voorzitter.

f. De commissie kan het bestuur gevraagd of ongevraagd advies geven over de behandeling van de klacht dan wel over niet expliciet in een klacht opgenomen, maar wel relevante kwesties, dan wel over klachtwaardige zaken waarvan de commissie kennis draagt.

g. De commissie kan in een huishoudelijk reglement nadere regels omtrent haar werkwijze vaststellen.

4. Compliance officer

Het bestuur wijst ten behoeve van de coördinatie van de klachtbehandeling, de registratie van alle ontvangen klachten, de procedurele en de inhoudelijke toetsing en het genereren van managementinformatie een compliance officer aan.