

Klachtenregeling Maatschap Lenssen KvK 14109530

INLEIDING

Deze klachtenregeling heeft als doel klachten van relaties (intern en extern) van Maatschap Lenssen op een zorgvuldige manier te behandelen.

Gegevens kantoor:

Lenssen Advies
Horst aan de Maas

Lenssen Advies
Peel en Maas

Lenssen Advies
Venray

Langstraat 20b
5963 NW Hegelsom

Roggelseweg 2a
5988 BP Helden

De Voorde 12
5807 EZ Oostrum

INDIENING EN REGISTRATIE KLACHT

Voor minder ernstige klachten wordt u verzocht te overwegen deze eerst telefonisch of in een persoonlijk gesprek met uw contactpersoon te bespreken, om te kijken of er op die manier een oplossing gevonden kan worden. Indien uw klacht juist de contactpersoon betreft kunt u ook contact opnemen met een (andere) vennoot van onze organisatie.

Bij ernstige klachten, of indien u de klacht niet mondeling wenst te bespreken, of indien mondeling overleg niet het door u gewenste resultaat oplevert, kunt u de klacht op het bijgevoegde formulier omschrijven en ter attentie van de kwaliteitsbepaler binnen kantoor, de heer J.W.F. (Joris) Wijnen, versturen.

Eventueel kunt u de klacht telefonisch doorgeven aan een van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wilt laten behandelen via onze officiële klachtenregeling. Onze medewerker zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen. U zult gevraagd worden het formulier te ondertekenen ter bevestiging dat de klacht juist is omschreven (per e-mail of per post).

VERANTWOORDELIJKHEDEN ROND BEHANDELING

Bij schriftelijk ingediende klachten wordt het bestuur van Maatschap Lenssen altijd ingelicht. De kwaliteitsbepaler zal hetzij de klacht zelf behandelen hetzij in ieder geval toezien op de afhandeling ervan. Bij ernstige klachten rond opdrachten wordt een niet bij die opdracht betrokken accountant (indien nodig van buiten onze organisatie) aangewezen als verantwoordelijke voor de behandeling van de klacht.

Dit zal in ieder geval als de klacht onze kwaliteitsbeheersing (aspecten rond integriteit, objectiviteit, geheimhouding, deskundigheid en zorgvuldigheid, en professioneel gedrag) of vaktechnische aspecten betreft.

VERLOOP BEHANDELING KLACHT

Aan de hand van het ingevulde klachtenformulier en het horen van de betrokkenen binnen Maatschap Lenssen zal een zo goed mogelijk beeld worden gevormd van de inhoud van en situatie rond de klacht. Het kan zijn dat u in de loop van de procedure gevraagd wordt een nadere schriftelijke toelichting op de klacht te geven.

Vervolgens zal de kwaliteitsbepaler, indien van toepassing in overleg met de externe accountant of andere deskundige(n), besluiten over uw klacht, en u van dit besluit schriftelijk op de hoogte stellen. Indien u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld wordt bekeken of een vorm van schadeloosstelling en/of andere genoegdoening op zijn plaats is, en of en zo ja, welke maatregelen er intern kunnen worden genomen om herhaling van het probleem te voorkomen.

Wij streven ernaar uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van een klacht inhoudelijk te reageren; indien dit niet lukt wordt u ingelicht over de reden van het uitstel, en wordt een schatting gegeven binnen welke termijn we wel denken met een reactie te kunnen komen.

TOT SLOT

Wij hopen uiteraard dat wij uw klacht op een voor u bevredigende wijze kunnen oplossen. Het kan echter zijn dat de reactie van ons kantoor u niet tevreden stelt. Indien we er ook na nader overleg niet uitkomen, kun u zich eventueel wenden tot de Accountantskamer te Zwolle voor het aanhangig maken van een tuchtzaak.

BIJLAGE

- Klachtenformulier

KLACHTENFORMULIER

Indien u een klacht heeft over Maatschap Lenssen kunt u deze schriftelijk aan ons kenbaar maken. U kunt hiervoor gebruik maken van dit formulier. Het formulier kunt u per e-mail retourneren aan de kwaliteitsbepaler binnen kantoor joris.wijnen@lenssenadvies.nl of per post aan ons versturen: Maatschap Lenssen, ter attentie van J.W.F. Wijnen (vertrouwelijk), Langstraat 20B, 5963 NW te Hegelsom.

Naam cliënt of organisatie	
Naam contactpersoon	
Adres	
Postcode	
Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Uw contactpersoon binnen Maatschap Lenssen	

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht verzoeken wij u om uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem; wat en/of wie betreft het; hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht? En zo ja, met wie en wat is daar uitgekomen?

Indien relevant: welke oplossing of reactie wenst u van ons?

Plaats: _____

Functie: _____

Datum: _____

Handtekening: _____