

Klachtenregeling Mulderij en Partners

Mulderij en Partners hecht waarde 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.

Hieronder lichten wij toe wat deze klachtenregeling inhoudt:

Indien je niet tevreden bent over de uitvoering van de werkzaamheden door (één van) onze medewerkers kun je daarover een klacht indienen bij ons kantoor. Ook als je vermeende onregelmatigheden aan de kaak wilt stellen kun je daarover een klacht indienen bij ons kantoor.

Oplossen klacht: goed gesprek

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 J. Zomer AA of mevrouw S. Bijl MSc RA.

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht bij onze afdeling Compliance als volgt formeel schriftelijk indienen:

1. U kunt uw klacht per e-mail (compliance@mulderijenpartners.nl) of schriftelijk kenbaar maken bij de Compliance Officer van Mulderij en Partners via postadres:

Mulderij en Partners
t.a.v. afdeling Compliance
Postbus 371
7900 AJ Hoogeveen

Vermeld daarbij:

- uw naam en adres;
- de naam van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- de dagtekening en uw handtekening;
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- de reden waarom u de klacht indient.

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 en u ontvangt hiervan twee kopieën. We verzoeken u één exemplaar ondertekend te retourneren.

2. Als u een voorstel heeft voor de afwikkeling van de klacht kunt u dat ook aangeven.
3. Vervolgens bevestigt de Compliance Officer binnen vijf werkdagen de ontvangst van uw klacht. In deze ontvangstbevestiging wordt u geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure, waaronder de afhandelingstermijn en de mogelijkheid gehoord te worden.
4. We streven ernaar de klacht uiterlijk binnen zes weken af te handelen. De beslissing die de Klachtencommissie neemt op uw klacht bestaat uit een gegrondverklaring of een ongegrondverklaring van de klacht. Uiteraard motiveert de Compliance Officer deze beslissing.
5. Ben 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 Klachtencommissie u hierover als dit van toepassing is.

Klacht inmiddels opgelost?

U kunt gedurende de klachtbehandeling bij de Compliance Officer aangeven dat de medewerker, tegen wie de klacht zich richt, aan de klacht tegemoet is gekomen. Zodra u dat heeft aangegeven, vervalt de klacht en wordt de verdere behandeling stopgezet.

6. Heeft de klacht betrekking op een gedraging van een Registeraccountant of een Accountant Administratieconsulent, dan kunt u in sommige gevallen ook terecht bij de Klachtencommissie NBA of de Accountantskamer in Zwolle. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij de beroepsorganisaties (www.nba.nl).