

Klachtenregeling – AuditSimplicity

Deze klachtenregeling is opgesteld om op een zorgvuldige en transparante wijze klachten van cliënten, medewerkers of derden over het handelen of nalaten van AuditSimplicity, haar medewerkers of vertegenwoordigers te behandelen. De regeling voldoet aan de eisen zoals gesteld in de Verordening accountantsorganisaties en overige relevante regelgeving.

1. Begripsbepalingen

Klager: Degene die een klacht indient over het handelen of nalaten van AuditSimplicity of een van haar medewerkers.

Klacht: Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de dienstverlening of het gedrag van medewerkers van AuditSimplicity.

Klachtenfunctionaris: De door AuditSimplicity aangewezen persoon die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten.

2. Doel van de regeling

- Het vastleggen van een procedure voor de behandeling van klachten.
- Het bevorderen van een klantgerichte en transparante werkwijze.
- Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening door klachten te analyseren en daar waar nodig verbetermaatregelen te treffen.

3. Indiening van een klacht

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend per e-mail via info@auditsimplicity.nl of per post.
2. De klacht dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:
 - Naam en contactgegevens van de klager;
 - Omschrijving van de klacht;
 - Datum en eventuele relevante documenten of correspondentie.

4. Behandeling van de klacht

1. Na ontvangst van de klacht bevestigt AuditSimplicity binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst aan de klager.
2. De klachtenfunctionaris beoordeelt de ontvankelijkheid en stelt indien nodig nadere vragen.
3. De klacht wordt in beginsel binnen 4 weken inhoudelijk afgehandeld. Indien dit niet haalbaar is, wordt de klager hierover geïnformeerd, met vermelding van de reden en verwachte termijn.

4. De klager ontvangt een gemotiveerde reactie op de klacht, inclusief eventueel te nemen maatregelen.

5. Vertrouwelijkheid

AuditSimplicity behandelt alle klachten strikt vertrouwelijk. Informatie over de klacht wordt alleen gedeeld met personen die betrokken zijn bij de afhandeling daarvan.

6. Externe klachtmogelijkheden

Indien de klager van mening is dat zijn/haar klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, bestaat de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de volgende instanties:

- NBA (Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants);
- AFM (Autoriteit Financiële Markten);
- Huis voor Klokkeluiders, indien het een misstand betreft.

Informatie over deze procedures is te vinden op de websites van de betreffende instanties.

7. Registratie en evaluatie

Alle klachten worden geregistreerd en geanalyseerd met als doel de dienstverlening van AuditSimplicity structureel te verbeteren. Jaarlijks wordt de klachtenregeling geëvalueerd en indien nodig aangepast.