

Klachten- en klokkenluidersregeling.

Ons accountantskantoor heeft als hoofddoel het leveren van kwalitatief hoogstaand werk. Dit wordt uitgevoerd door mensen met de daarvoor gekwalificeerde opleiding. Desalniettemin kan het voorkomen dat u een klacht wilt uiten over onze dienstverlening of dat u vermeende onregelmatigheden aan de kaak wilt stellen. PBB Zijlstra Accountants & Adviseurs kent daartoe een klachtenregeling. Deze houdt in dat wij uw klacht op zorgvuldige wijze afhandelen en waar mogelijk met u kijken naar een passende oplossing. Hieronder lichten wij toe wat deze klachtenregeling inhoudt. U kunt uw klacht schriftelijk of per mail kenbaar maken bij vertrouwenspersoon Mw. G. Straver-Groot (g.straver@pbbz.nl).

Vermeldt u 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.

Als u een voorstel heeft voor de afwikkeling van de klacht kunt u dat ook aangeven.

Vervolgens bevestigt Mw. G. Straver-Groot 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.

Wij streven ernaar uw klacht uiterlijk binnen acht weken af te handelen. De beslissing die Mw. G. Straver-Groot neemt op uw klacht bestaat uit een gegrondverklaring of een ongegrondverklaring van uw klacht. Uiteraard motiveert Mw. G. Straver-Groot deze beslissing. Bent 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 tuchtspraak accountants, dan kunt u alsnog een klacht indienen bij de accountantskamer. In haar beslissing informeert Mw. G. Straver-Groot u hierover als dit van toepassing is.

Overigens kunt u gedurende de klachtbehandeling bij Mw. G. Straver-Groot aangeven dat de medewerker tegen wie uw klacht zich richt aan uw klacht tegemoet is gekomen. Zodra u dat heeft aangegeven vervalt de klacht en wordt de behandeling ervan gestaakt.

Heeft uw 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 beroepsorganisatie (www.nba.nl).

De volledige klachtenregeling kunt u [hier](#) raadplegen.

Klokkenluidersregeling

Eventuele klachten die ons kantoor betreffen kunnen ook op basis van anonimiteit bij ons worden ingediend. Het gaat hierbij voornamelijk om het aan de orde stellen en oplossen van vermeende misstanden. Eventuele meldingen hiervan kunt u schriftelijk of per mail kenbaar maken bij onze vertrouwenspersoon Mw. G. Straver-Groot (g.straver@pbbz.nl). Voor de vermelding van de gegevens en de afhandeling van de anonieme klacht handelen we verder hetzelfde als bij onze klachtenregeling, wij verwijzen hier dan ook verder naar.