

Procedure klachtenregeling

1.1 Definities

In deze procedure wordt verstaan onder:

- Grant Thornton: alle werkmaatschappijen Grant Thornton Accountants en Adviseurs B.V.
- bestuur: het bestuur van Grant Thornton.
- directeur: een persoon om namens Grant Thornton verbintenissen aan te gaan betreffende de uitvoering van opdrachten op het gebied van professionele dienstverlening.
- medewerker: alle personen die werkzaamheden verrichten voor Grant Thornton op basis van een arbeidscontract of andersoortige contracten.
- klacht: een schriftelijke uiting van ontevredenheid door een klant over de uitvoering van werkzaamheden verricht door directeuren en medewerkers van Grant Thornton.
- klager: de indiener van een klacht.

1.2 Verantwoordelijkheid bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor de registratie, de behandeling en de afwikkeling van klachten over de dienstverlening van directeuren en medewerkers van Grant Thornton. Klachten over de omvang van de fee voor de verrichte diensten worden in eerst instantie bij de opdrachtverantwoordelijke directeur ingediend.

1.3 Procedure indienen klacht

1 Een klacht dient schriftelijk (per post of per e-mail) te worden ingediend bij het bestuur (adres: Laan der Continenten 160, 2404 WE ALPHEN AAN DEN RIJN of yvonne.drieduite@gt.nl) en bevat ten minste de volgende onderdelen:

- de naam en het adres van de klager
- de datum
- een duidelijke omschrijving van de aard van de klacht en tegen wie de klacht is gericht.

2 Het bestuur zorgt ervoor dat de klager binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en informatie over de verdere procedure van klachtbehandeling wordt toegezonden.

1.4 Termijnen

1. Binnen twee weken na de ontvangst van een klacht wordt overleg gevoerd met de klager. Dit overleg dient er onder andere toe om vast te stellen of de klacht door middel van bemiddeling kan worden afgehandeld en om vast te stellen in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt.
2. Indien gevoerd overleg of bemiddeling leidt tot een passende oplossing voor de klager, wordt de klacht als afgewikkeld beschouwd. De klager en degene tegen wie de klacht is gericht worden hierover door het bestuur schriftelijk geïnformeerd.

3. In de gevallen waarin overleg of bemiddeling niet leidt tot een passende oplossing voor de klager, wordt behandeling van de klacht voortgezet.
4. Het bestuur zal een nader onderzoek naar de klacht in gang zetten en afhankelijk van de aard van de klacht hiervoor de benodigde deskundigen inschakelen.
5. het bestuur zal uiterlijk binnen 8 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd haar bevindingen aan de klager communiceren.

1.5 Registratie van klachten

Het bestuur draagt er zorg voor dat iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd onder vermelding van de volgende gegevens:

- de naam en het adres van de klager.
- de datum.
- een duidelijke omschrijving van de aard van de klacht en tegen wie de klacht is gericht.
- datum afhandeling.
- oordeel bestuur.

1.6 Datum inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking per 1 januari 2007.
2. Deze regeling wordt gepubliceerd op de website van Grant Thornton.