

## Procedure Klachtenregeling

## Procedure Klachtenregeling

### 1. Begripsbepalingen

In deze procedure wordt verstaan onder:

- a. accountantskantoor:  
De organisatorische eenheid waarbinnen één of meer RA's of AA's voor een cliënt bedrijfsmatig professionele diensten verrichten, die niet beschikt over de in afd. 2.1 van de Wta bedoelde vergunning;
- b. bestuur:  
de leiding van onze accountantskantoor die het beleid bepaalt en de beslissingen neemt ten aanzien van alle aangelegenheden van onze accountantskantoor;
- c. directeur:  
een persoon met de bevoegdheid om namens de accountantskantoor verbintenissen aan te gaan voor de uitvoering van opdrachten op het gebied van de professionele dienstverlening;
- d. medewerker:  
alle personen die werkzaamheden verrichten op basis van een arbeidscontract of andersoortige contracten en betrokken zijn bij de uitvoering van de opdrachten van ons kantoor;
- e. klacht:  
een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een directeur of medewerker van onze accountantskantoor dan wel van een persoon die werkzaam is bij een kantoor behorende tot het netwerk waarbij onze accountantskantoor is aangesloten;
- f. klager:  
de indiener van een klacht;

### 2. Verantwoordelijkheid bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor de behandeling, de registratie en de publicatie van klachten over vennoten en medewerkers van ons accountantskantoor.

### 3. Indienen van een klacht

- a. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend en ondertekend en bevat tenminste:
  - de naam en het adres van de indiener;
  - de dagtekening;
  - een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- b. Klachten die mondeling worden ingediend, worden door de directeur of medewerker van onze accountantskantoor die de klager te woord staat op diens verzoek op schrift gesteld en, na ondertekening door de klager, doorgeleid naar het bestuur.

### 4. Ontvangstbevestiging klaagschrift

- a. De directeur zorgt ervoor dat de indiener van een klaagschrift dan wel degene wiens mondeling ingediende klacht op schrift is gesteld, binnen een week na ontvangst daarvan bij het bestuur een ontvangstbevestiging en informatie over de procedure van klachtbehandeling wordt toegezonden..
- b. Als een klaagschrift niet voldoet aan de in punt 3 geformuleerde eisen, wordt de klager binnen twee weken na ontvangst daarvan in de gelegenheid gesteld om het verzuim binnen twee weken te herstellen.
- c. Anoniem klagen is niet mogelijk.
- d. Als de klager binnen genoemde termijn van twee weken niet overgaat tot herstel van het verzuim, kan het bestuur besluiten de klacht buiten behandeling te laten. De klager wordt daarover binnen twee weken na het verstrijken van de hiervoor bedoelde termijn van twee weken geïnformeerd.

### 5. Klachtbehandeling

- a. 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.
- b. Van het voeren van overleg, als in het vorige lid bedoeld, kan worden afgezien als het bestuur van oordeel is dat zulks in het desbetreffende geval niet zinvol is.
- c. Wanneer overleg of bemiddeling leidt tot een oplossing waarmee de klager tevreden is, wordt de klacht niet verder behandeld. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden schriftelijk geïnformeerd over de beëindiging van de klachtbehandeling.

- d. In de gevallen waarin overleg met de klager of bemiddeling niet leidt tot tevredenstelling van de klager, wordt de behandeling van de klacht voortgezet.
6. Behandeling van de klacht
- a. In het geval dat de klachtbehandeling moet worden voortgezet, overweegt het bestuur hiervoor een externe klachtbehandelaar te benoemen. Het bestuur informeert de behandelaar over alle zaken die met de klacht verband houden en stelt de behandelaar een termijn voor waarin advies over de klachtbehandeling moet worden gegeven.
  - b. De behandelaar rapporteert binnen de gestelde termijn aan het bestuur.
  - c. Als tijdens de behandeling van de behandelaar verdere zaken bekend worden stelt het bestuur de behandelaar hiervan onverwijld in kennis.
  - d. Voor alle bij de klachtbehandeling betrokken vennoten en medewerkers geldt een geheimhoudingsplicht.

7. Verdaging

Als het bestuur er niet in slaagt een klacht binnen tien weken of, indien de klacht ter behandeling en advisering aan de behandelaar is voorgelegd, binnen veertien weken na ontvangst van het klaagschrift af te doen, draagt hij er zorg voor dat de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft vóór het verstrijken van de van toepassing zijnde termijn een mededeling van verdaging wordt gezonden.

8. Oordeel bestuur

- a. Het bestuur stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

9. Registratie van klachten

Het bestuur draagt er zorg voor dat iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd. In de registratie worden opgenomen:

- naam en adres van de indiener van de klacht;
- de dagtekening;
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Verder worden gegevens opgenomen over de wijze van indiening en van behandeling en afhandeling van de klacht, over de doorlooptijd, en – indien van toepassing – over het oordeel van het bestuur over eventueel genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Voor zover de behandelaar over de klacht heeft geadviseerd, wordt ook dit advies in de registratie opgenomen.

10. Datum inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2012.