

## **Klachtenregeling**

### **Inleiding**

Van de Graaf Accountants B.V. en haar dochtermaatschappijen hechten aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Ieder weet “ Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt”. Dit impliceert evenwel niet, dat alle fouten geaccepteerd behoeven te worden. In geval u niet tevredenheid bent, een klacht of opmerking heeft dan kunt u dat aan ons kenbaar maken. Wij zullen dit zeer op prijs stellen! Zo kunnen wij de fout eventueel herstellen, ervan leren en deze klacht in de toekomst voorkomen. Vorenstaande betekent derhalve dat wij zeer veel belang hechten aan het zo optimaal laten verlopen van de opdrachten, en klachten hier omtrent zeer serieus nemen, hetgeen bij ons heeft geleid tot het ontwikkelen en invoeren van onderhavige klachtenregeling.

### **Telefonisch oplossen klacht**

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 N.E. Lansbergen dan wel zijn plaatsvervanger R.A.D. Knoester.

### **Formele schriftelijke klachtenprocedure**

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het formulier dat is bijgevoegd bij deze klachtenregeling. U kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van de heer N.E. Lansbergen is hij zelf bij de kwestie betrokken, dan wordt u verzocht het formulier te zenden ter attentie van de heer R.A.D. Knoester. 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; u ontvangt hiervan twee kopieën. We verzoeken u één exemplaar ondertekend te retourneren.

### **Verloop procedure**

De gang van zaken is daarna als volgt: de directie van Van de Graaf Accountants zal uw klacht zo spoedig behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het de directie niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal de directie in ieder geval binnen vijf werkdagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal de directie ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen acht weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

### **Overige aspecten klachtenregeling**

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

### **Tot slot**

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

De directie van Van de Graaf Accountants B.V. en haar dochtermaatschappijen

## Klachtenformulier

*Indien u een klacht heeft over Van de Graaf Accountants B.V. of haar dochtermaatschappijen die u schriftelijk kenbaar wenst te maken verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van de heer N.E. Lansbergen of R.A.D. Knoester (vertrouwelijk); postadres: Edelgasstraat 57, 2718 SX Zoetermeer.*

*Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenprocedure.*

Naam cliënt (organisatie)	
Naam (persoonlijk)	
Adres	
Postcode/plaats	
Telefoonnummer	
Email-adres	

*Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem.*

## **Procedure Klachtenregeling**

### 1.1 Begripsbepalingen

In deze procedure wordt verstaan onder:

- a. accountantsorganisatie:  
een onderneming of instelling die bedrijfsmatig wettelijke controles verricht, dan wel een organisatie waarin zodanige ondernemingen of instellingen met elkaar zijn verbonden;
- b. bestuur:  
de vennotenvergadering of ander bestuurlijk orgaan van onze accountantsorganisatie die het beleid bepaalt en de beslissingen neemt ten aanzien van alle aangelegenheden van onze accountantsorganisatie;
- c. Bta:  
Besluit toezicht accountantsorganisaties;
- d. vennoot:  
een persoon met de bevoegdheid om namens de accountantsorganisatie verbintenissen aan te gaan voor de uitvoering van opdrachten op het gebied van de professionele dienstverlening;
- e. 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;
- f. netwerk:  
de samenwerkingsstructuur van ons kantoor waaronder de accountantsorganisatie, conform de definitie in de Bta;
- g. klacht:  
een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een vennoot of medewerker van onze accountantsorganisatie dan wel van een persoon die werkzaam is bij een kantoor behorende tot het netwerk waarbij onze accountantsorganisatie is aangesloten;
- h. klager:  
de indiener van een klacht;
- i. commissie:  
de klachtencommissie als bedoeld in punt 3;
- j. compliance officer:  
de functionaris als bedoeld in punt 4;
- k. secretaris:  
de functionaris als bedoeld in punt 3;

1. klachtbegeleider:  
de functionaris als bedoeld in punt 10.

## 1.2 Verantwoordelijkheid bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor de behandeling, de registratie en de publicatie van klachten over vennoten en medewerkers van onze accountantsorganisatie dan wel van personen die werkzaam zijn bij een kantoor behorende tot het netwerk waarbij onze accountantsorganisatie is aangesloten.

## 1.3 Klachtencommissie

- a. Het bestuur kan voor een specifieke klacht dan wel permanent een klachtencommissie instellen.
- b. De klachtencommissie bestaat uit tenminste twee onafhankelijke (niet op enigerlei wijze bij de klacht betrokken) leden die werkzaam zijn in of verbonden zijn aan onze accountantsorganisatie. In deze commissie is tenminste een lid van het bestuur vertegenwoordigd.
- c. Het bestuur wijst een bestuurslid als voorzitter en een secretaris aan.
- d. De commissie is belast met de behandeling van en de advisering aan het bestuur over klachten die niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling worden afgehandeld.
- e. In het geval dat een advies geldt tot het niet in behandeling nemen van een klacht, draagt de commissie de advisering op aan haar voorzitter.
- f. De commissie kan het bestuur gevraagd of ongevraagd advies geven over de behandeling van de klacht dan wel over niet expliciet in een klacht opgenomen maar wel relevante kwesties, dan wel over klachtwaardige zaken waarvan de commissie kennis draagt.
- g. De commissie kan in een huishoudelijk reglement nadere regels over haar werkwijze vaststellen.

## 1.4 Compliance officer

Het bestuur wijst een compliance officer aan voor de coördinatie van de klachtbehandeling, de registratie van alle ontvangen klachten, de procedurele en de inhoudelijke toetsing en het genereren van managementinformatie.

## 1.5 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 vennoot of medewerker van onze accountantsorganisatie die de klager te woord staat op diens verzoek op schrift gesteld en, na ondertekening door de klager, doorgeleid naar het bestuur.

## 1.6 Ontvangstbevestiging klaagschrift

- a. De compliance officer zorgt ervoor dat de indiener van een klaagschrift dan wel degene wiens mondeling ingediende klacht op schrift is gesteld, binnen vijf werkdagen na ontvangst daarvan bij het bestuur een ontvangstbevestiging en informatie over de procedure van klachtbehandeling wordt toegezonden. Wanneer een klacht om advies aan de commissie wordt voorgelegd, deelt het bestuur dit zo spoedig mogelijk mee aan de klager.
- b. Als een klaagschrift niet voldoet aan de in punt 5 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.

## 1.7 Klachten die betrekking hebben op ander onderdeel van het netwerk

- a. Indien de klacht niet alleen betrekking heeft op het functioneren van een vennoot of medewerker behorende tot onze accountantsorganisatie maar ook op een vennoot of medewerker van een ander onderdeel van het netwerk, dient het bestuur de klacht binnen één week na ontvangst in bij het bestuur van die organisatie.
- b. In overleg met het bestuur van desbetreffende organisatie zal worden besloten hoe de verdere klachtafhandeling zal plaatsvinden. Het bestuur van onze accountantsorganisatie stelt hiervan de klager en het bestuur van het netwerk op de hoogte.
- c. Als het bestuur van het netwerk besluit om de verdere klachtbehandeling op zich te nemen stelt zij alle betrokkenen hiervan op de hoogte.

## 1.8 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.

## 1.9 Behandeling en advisering door commissie

- a. In het geval dat de klachtbehandeling moet worden voortgezet, overweegt het bestuur hiervoor een tijdelijke commissie te benoemen. Het bestuur informeert de commissie

over alle zaken die met de klacht verband houden en stelt de commissie een termijn voor waarin advies over de klachtbehandeling moet worden gegeven.

- b. De commissie rapporteert binnen de gestelde termijn aan het bestuur.
- c. Als tijdens de behandeling van de commissie verdere zaken bekend worden stelt het bestuur de commissie hiervan onverwijld in kennis.
- d. Voor alle bij de klachtbehandeling betrokken vennoten en medewerkers geldt een geheimhoudingsplicht.

#### 1.10 Behandeling van interne klachten

- a. Wanneer de klacht door een interne functionaris is ingediend, hebben alle bij de klachtbehandeling betrokken functionarissen de plicht om er voor te zorgen dat vermoedens over de identiteit van interne klagers niet kunnen ontstaan.
- b. Indien gewenst kan de interne klager zich wenden tot een klachtbegeleider, die hiertoe door het bestuur of de compliance officer zal worden aangewezen.
- c. Het bestuur en de klachtbegeleider zorgen ervoor dat de klager, de leden van de commissie en eventuele andere betrokkenen bij de behandeling van een klacht hierdoor niet benadeeld zullen worden in hun (rechtspositionele) positie in de accountantsorganisatie.
- d. De commissie heeft als taak om na afhandeling van de klacht binnen drie tot zes maanden te informeren of de klager, de klachtbegeleider en/of andere betrokkenen geen nadelige gevolgen ondervinden als gevolg van de ingediende klacht.
- e. Tenzij dit anders wordt afgesproken met de klager, zullen gegevens die betrekking hebben op de klacht niet in zijn of haar personeelsdossier worden opgenomen.

#### 1.11 Verdaging

Als het bestuur er niet in slaagt een klacht binnen tien weken of, indien de klacht ter behandeling en advisering aan de commissie 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.

#### 1.12 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.
- b. Wanneer andere netwerkorganisaties betrokken zijn bij de klacht, zendt het bestuur ook aan hen een kopie van zijn afdoeningsbrief.

#### 1.13 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 commissie over de klacht heeft geadviseerd, wordt ook dit advies in de registratie opgenomen.

#### 1.14 Interne publicatie

Het bestuur draagt er zorg voor dat de in het vorige punt bedoelde geregistreerde gegevens jaarlijks op overzichtelijke en geanonimiseerde wijze worden gepubliceerd. Deze publicatie gaat vergezeld van een toelichting, waarin wordt aangegeven in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van onze organisatie, en waarin wordt ingegaan op eventuele maatregelen om gesignaleerde knelpunten op te lossen.

#### 1.15 Uitvoeringsregeling en mandaat

1. Het bestuur kan in het belang van een zorgvuldige, effectieve en efficiënte uitvoering van de klachtbehandeling nadere regels vaststellen ter uitvoering van de klachtenregeling.
2. Het bestuur kan bij mandaatbesluit alle bevoegdheden die noodzakelijk zijn voor een effectieve en efficiënte klachtbehandeling voor zover deze niet plaatsvindt door de commissie, mandateren aan het dagelijks bestuur.
3. De compliance officer wordt door het bestuur belast met het toezicht op de uitvoering van de klachtenregeling.

#### 1.16 Citeertitel

Deze procedure kan worden aangehaald als: klachtenregeling.

#### 1.17 Datum inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2016