

# Procedure klachtenregeling

## 1. Begripsbepalingen

In deze procedure wordt verstaan onder:

- a. Accountantskantoor; Tijssen cs Accountants en Belastingadviseurs BV, De Horst 10 te Malden.
- b. Directie; de vennotenvergadering van ons accountantskantoor die het beleid bepaalt en de beslissingen neemt ten aanzien van alle aangelegenheden van ons accountantskantoor.
- c. vennoot: een persoon met de bevoegdheid om namens het accountantskantoor verbintenissen aan te gaan betreffende 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 vennoot of medewerker van ons ze accountantskantoor.
- f. klager: de indiener van een klacht;

## 2. Verantwoordelijkheid directie;

De directie van Tijssen cs is verantwoordelijk voor de behandeling, de registratie en de publicatie van klachten over vennoten en medewerkers van ons kantoor.

## 3. Indienen van een klacht

- a. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
  - 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 de directie.

## 4. Ontvangstbevestiging klaagschrift

- a. De directie zorgt ervoor dat de indiener van een klaagschrift dan wel degene wiens mondeling ingediende klacht op schrift is gesteld, binnen een week na ontvangst een ontvangstbevestiging en informatie over de procedure van klachtbehandeling wordt toegezonden.
- b. Anoniem klagen is niet mogelijk.

## 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 indien de directie van oordeel is dat zulks in het desbetreffende geval niet zinvol is.
- c. Indien 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. Verdaging

Indien de directie er niet in slaagt een klacht binnen tien 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.

## 7. Oordeel directie

- a. De directie 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. Bij het toezenden van zijn afdoeningsbrief aan de klager, wijst de directie deze op de mogelijkheid vervolgens een klacht in te dienen bij de Raad van Tucht (NOvAA) of de Raad voor Geschillen. Voor adressen zie hieronder. Zodra het wetsvoorstel tuchtrechtspraak accountants is aangenomen worden kunnen klachten die niet tot overeenstemming tussen partijen hebben geleid worden voorgelegd aan de Accountantskamer (tuchtrechter).

## 8. Registratie van klachten

De directie 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 de directie over eventueel genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

## 9. Interne publicatie

De directie 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.

## 10. Uitvoeringsregeling en mandaat

De directie kan in het belang van een zorgvuldige, effectieve en efficiënte uitvoering van de klachtbehandeling nadere regels vast stellen ter uitvoering van de klachtenregeling.

## 11. Citeertitel

Deze procedure kan worden aangehaald als: klachtenregeling.

## 12. Datum inwerkingtreding

Deze regeling vervangt de klachtenregeling d.d. 24 juni 2006 en treedt in werking op 15 september 2008.

### **Nederlandse Orde van Accountants-Administratieconsulenten**

Afdeling advies en regelgeving  
Postbus 84291  
2508 AG Den Haag  
Telefoon: 070 - 338 36 00

### **Secretariaat Raad voor Geschillen,**

p/a Scheer & Sanders Advocaten, mr P. Rijpstra,  
Postbus 85996  
2508 CR Den Haag,  
telefoon 070 3659933, fax 070 3649126