

## **KLACHTENREGELING ACCOUNTANTSWERK DRACHTEN**

### **Artikel 1**

1. Een ieder die wil klagen over de wijze waarop een medewerker van Accountantswerk Drachten zich bij de uitoefening van zijn beroep jegens hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de klachtenafhandelaar (zie contactgegevens aan het einde van deze regeling).
2. Een ieder die wil klagen over vermeende onregelmatigheden binnen of buiten het accountantskantoor, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij Klachtencommissie NBA.
3. Indien de klacht betrekking heeft op de wijze waarop een registeraccountant of een Accountant-Administratieconsulent zich bij de uitoefening van zijn beroep jegens de klager heeft gedragen, kan de klager er tevens voor kiezen zijn klacht in te dienen bij de Klachtencommissie NBA.
4. Een klacht in de zin van deze klachtenregeling kan niet uitsluitend over de hoogte van een declaratie gaan.

### **Artikel 2**

De klachtenafhandelaar draagt zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten.

### **Artikel 3**

1. De klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
  - c. de dagtekening;
  - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
  - e. de klachtwaardigheid van de gedraging.
2. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de klager zorg voor een vertaling.
3. De klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.

### **Artikel 4**

De medewerker die een schriftelijke klacht ontvangt, stuurt deze terstond door aan de klachtenafhandelaar.

### **Artikel 5**

1. De klachtenafhandelaar bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen vijf werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
  - a. de afhandelingstermijn;
  - b. de verdere procedure;
  - c. de contactpersoon (indien de klacht niet door de reguliere klachtenafhandelaar kan worden behandeld);
  - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. De klachtenafhandelaar zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager.
4. De klachtenafhandelaar zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de klager. Het begeleidende schrijven vermeldt de reden van terugsturen.

## **Artikel 6**

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker of medewerkers die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest.

## **Artikel 7**

1. De klachtenafhandelaar is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen:
  - a. indien zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de klachtencommissie van de beroepsorganisaties of een klachtinstantie van een andere accountantsorganisatie of accountantskantoor is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
  - b. indien zij betrekking heeft op beroepsmatig handelen dat langer dan drie jaar na constatering daarvan of langer dan zes jaar vóór indiening van de klacht, heeft plaatsgevonden;
  - c. indien zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de accountantskamer is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
  - d. zolang ter zake van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De klachtenafhandelaar neemt een klacht niet in behandeling indien niet is voldaan aan enig bij het klachtenreglement gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van klachten, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe gestelde termijn.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de klachtenafhandelaar klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

## **Artikel 8**

1. De klachtenafhandelaar stelt de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

## **Artikel 9**

1. De klachtenafhandelaar handelt de klacht zo spoedig mogelijk af, doch uiterlijk binnen acht weken.
2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 7, tweede lid, van dit klachtenreglement te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
3. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.
4. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

## **Artikel 10**

1. De klachtenafhandelaar stelt de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen inzake de klacht alsmede van eventuele aanbevelingen aan de dagelijks beleidsbepaler.
2. De beslissing van de klachtenafhandelaar strekt tot:
  - a. gegrondverklaring van de klacht; of
  - b. ongegrondverklaring van de klacht.
3. Indien de klacht betrekking heeft op een handelen of nalaten als bedoeld in artikel 22, eerste lid, van de Wet tuchtrechtspraak accountants wordt in de beslissing gemeld dat alsnog een klacht kan worden ingediend bij de accountantskamer.

**Artikel 11**

De klacht vervalt zodra klager aan de klachtenafhandelaar te kennen geeft dat de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen.

**Artikel 12**

Accountantswerk Drachten draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.

Huidige klachtenafhandelaar:

Robert Hoekstra RA  
Folgeralaan 27  
9207 AH DRACHTEN  
info@accountantswerk.nl  
Tel. 0512-729085  
M. 06-22136164

## KLACHTENFORMULIER

Als u een klacht wilt indienen bij de klachtenafhandelaar van Accountantswerk Drachten, verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier. Wij verzoeken u het ingevulde en ondertekende klachtenformulier met alle relevante stukken die op de klacht betrekking hebben op te sturen naar de klachtenafhandelaar. De klacht dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

<b>Deel 1 Gegevens klager</b>		
Indien van toepassing naam bedrijf		Gevestigd te
Naam		
Man/Vrouw		
Adres		
Postcode/plaats		
Telefoonnummer		
E-mailadres		

<b>Deel 2 Gegevens accountant/werknemer waartegen de klacht zicht richt</b>	
Naam	
Man/Vrouw	

<b>Deel 3 De Klacht</b>
<p>Omschrijft u s.v.p. zo duidelijk mogelijk de gedraging(en) waarover u een klacht indient en de redenen waarom u de klacht indient. Let op: U dient een afschrift mee te zenden van alle documenten die uw klacht kunnen onderbouwen en in ieder geval van de stukken waarnaar u in uw klaagschrift verwijst.</p>

Vermeld u hieronder s.v.p. welke bijlagen u heeft bijgevoegd:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

In verband met de privacywetgeving verzoeken wij u om in uw omschrijving van de klacht en in de bijlagen persoonsgegevens\* weg te laten of onleesbaar te maken. Het gaat daarbij om persoonsgegevens van zowel uzelf als van anderen, voor zover deze niet relevant zijn voor de klachtbehandeling.

\*Bij persoonsgegevens moet u denken aan bijvoorbeeld naam, adres, BSN of aan salarisgegevens, gegevens over ziekte etc. in combinatie met een naam of BSN.

Wanneer heeft/hebben de gedraging(en) waarop uw klacht betrekking heeft plaatsgevonden?

Wanneer heeft u de gedraging(en) waarop uw klacht betrekking heeft geconstateerd?

Indien u een idee heeft voor een oplossing van de klacht of een voorstel voor de afwikkeling van de klacht, kunt u dat hier aangeven:

Wat beoogt u met het indienen van de klacht te bereiken?

<b>Deel 4 Overig</b>		J/N
Heeft de klacht betrekking op een gedraging waarover al eerder een klacht is ingediend bij de Klachtencommissie NBA óf een klachtinstantie van een accountantskantoor?		
Heeft de klacht betrekking op een gedraging waarover al eerder een klacht is ingediend bij de accountantskamer (tuchtrechter)?		
Heeft de klacht betrekking op een gedraging die onderwerp van een strafrechtelijk onderzoek is?		
Stelt u het op prijs als Accountantswerk Drachten telefonisch contact met u opneemt alvorens de procedure aanvangt, om te bezien of de situatie onderling uitgesproken/opgelost kan worden?		
Eventuele overige opmerkingen:		

<b>Deel 5 Ondertekening</b>	
<b>Ondergetekende verklaart dit formulier naar waarheid te hebben ingevuld</b>	
Plaats en datum	
Handtekening	

**Het ingevulde en ondertekende formulier met eventuele bijlagen sturen naar:**

Robert Hoekstra RA  
Folgeralaan 27  
9207 AH DRACHTEN  
info@accountantswerk.nl