

# Klachtenregeling

De directie van Maiestas Accountants heeft de volgende klachtenregeling vastgesteld.

## 1. Begripsbepalingen

In deze procedure wordt verstaan onder:

- a. Accountantskantoor :  
de organisatorische eenheid waarbij een registeraccountant werkzaam is of waaraan een registeraccountant verbonden is en waarbinnen één of meer registeraccountants of accountants administratieconsulenten voor een client bedrijfsmatig professionele diensten verrichten, bestaande uit assurance – opdrachten of aan assurance verwante opdrachten en eventueel overige opdrachten, die niet beschikt over een vergunning als bedoeld in artikel 5 van de WTA;  
of  
de accountantsorganisatie ter zake van uitgevoerde professionele diensten bestaande uit assurance-opdrachten of aan assurance verwante opdrachten en eventueel overige opdrachten, die niet onder de werkingsfeer van de Wta vallen
- b. directie :  
de vennotenvergadering of ander bestuurlijk orgaan van onze accountantskantoor die het beleid bepaalt en de beslissingen neemt ten aanzien van alle aangelegenheden van onze accountantspraktijk ;
- c. externe accountant:  
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 externe accountant 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;
- g. commissie:  
de klachtencommissie als bedoeld in punt 3;
- h. compliance officer:  
de functionaris als bedoeld in punt 4;
- i. secretaris:  
de functionaris als bedoeld in punt 3;
- j. klachtbegeleider:  
de functionaris als bedoeld in punt 10.

## 2. Verantwoordelijkheid directie

De directie is verantwoordelijk voor de behandeling, de registratie en de publicatie van klachten over externe accountants en medewerkers van onze accountantskantoor .

## 3. Klachtencommissie

- a. De directie 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 accountantskantoor e. In deze commissie is tenminste een lid van de directie vertegenwoordigd.
- c. De directie wijst een voorzitter en een secretaris aan.
- d. De commissie is belast met de behandeling van en de advisering aan de directie 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 de directie 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.

#### 4. Compliance officer

De directie 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.

#### 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 externe accountant 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 de directie.

#### 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 een week na ontvangst daarvan bij de directie een ontvangstbevestiging en informatie over de procedure van klachtbehandeling wordt toegezonden. Wanneer een klacht om advies aan de commissie wordt voorgelegd, deelt de directie 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 de directie 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.

#### 7. 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 de directie 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.

#### 8. Behandeling en advisering door commissie

- a. In het geval dat de klachtbehandeling moet worden voortgezet, overweegt de directie hiervoor een tijdelijke commissie te benoemen. De directie 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 de directie.
- c. Als tijdens de behandeling van de commissie verdere zaken bekend worden stelt de directie de commissie hiervan onverwijld in kennis.
- d. Voor alle bij de klachtbehandeling betrokken vennoten en medewerkers geldt een geheimhoudingsplicht.

**9. 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 de directie of de compliance officer zal worden aangewezen.
- c. De directie 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 accountantskantoor.
- 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.

**10. Verdaging**

Als de directie 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.

**11. Oordeel bestuur**

- 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. Wanneer andere netwerkorganisaties betrokken zijn bij de klacht, zendt de directie ook aan hen een kopie van zijn afdoeningsbrief.

**12. 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.

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

**13. Interne publicatie**

De directie draagt ervoor zorg 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.

**14. Uitvoeringsregeling en mandaat**

1. De directie kan in het belang van een zorgvuldige, effectieve en efficiënte uitvoering van de klachtbehandeling nadere regels vaststellen ter uitvoering van de klachtenregeling.
2. De directie 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 de directie belast met het toezicht op de uitvoering van de klachtenregeling.

**15. Citeertitel**

Deze procedure kan worden aangehaald als: klachtenregeling.

**16. Datum inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2012.

## Formulier klachtenregistratie en klachtenafhandeling

Afgewerkt:

Initialen:

Datum:

Dossier:

### 1. Algemeen

Naam cliënt: .....

Cliëntnummer: .....

Externe accountant: .....

Behandelend externe accountant: .....

Klacht binnengekomen via: mondeling/telefoon/brief/e-mail/fax

Klacht aangenomen en vastgelegd door: ..... op .....

Klacht onmiddellijk doorgegeven aan bestuurder: .....

Klacht onmiddellijk doorgegeven aan externe accountant: .....

### 2. Aard van de klacht

a. Misverstand: Ja / Nee

b. Hoogte factuur: Ja / Nee

c. Gevoelsmatige klacht/weerstanden: Ja / Nee

d. Onrechtmatig handelen/nalaten: Ja / Nee

Korte omschrijving van de klacht:

.....

.....

.....

### 3. Bevestiging klacht dezelfde dag aan de cliënt

Bevestiging aan cliënt door: .....

Datum: .....

Wijze: brief/e-mail/fax

### 4. Relatie met cliënt

Is relatie/communicatie met cliënt goed? Ja / Nee

Is de klacht bestemd voor bestuur? Ja / Nee

Zo nee, de klacht is overdragen aan: .....

### 5. Afhandeling van de klacht

a. Kleine fout. Dan afhandelen door kantoorleider of externe accountant (ga door naar 7)

b. Fout en belang boven eigen risico beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Dan direct melden aan compliance officer en de andere vennoten.

c. Cliënt dreigt met tuchtrechter of een civiele zaak. Dan direct melden aan compliance officer.

d. Imagoschade aanwezig of kan ontstaan. Dan direct melden aan de compliance officer.

### 6. Compliance officer (indien b, c of d voorgaande punt)

Klacht doorgegeven aan compliance officer

Door: .....  
 Datum: .....  
 Overleg met compliance officer: .....  
 .....  
 Conclusies overleg met compliance officer: .....  
 .....  
 Afgewerkt:  
 Initialen:  
 Datum:  
 Dossier:

Melden aan bestuur Ja / Nee  
 Zo ja door: ..... uiterlijk .....  
 Zo nee, reden? .....

Melden aan beroepsaansprakelijkheidsverzekering Ja / Nee  
 Zo ja door: ..... uiterlijk .....  
 Zo nee, reden? .....

**7. Bestuur of externe accountant dezelfde dag de volgende stappen ondernemen:**

Gesprek met cliënt: Ja / Nee  
 Zo ja, zie gespreksverslag  
 Zo nee, wat is de reden? .....

- Enkele voorbeelden voor gesprek:
- a. Herhaal klacht en vraag bevestiging of deze klopt; vraag gelijk of cliënt meer klachten heeft.
  - b. Excuses maken.
  - c. Stem met cliënt tijdspad af wanneer cliënt antwoord krijgt.
  - d. Vraag wat cliënt verwacht en wat te doen om tot een oplossing te komen.

Zijn punten a t/m d gedaan? Ja / Nee  
 Zo nee, waarom niet? .....

**8. Actieprogramma**

Bestuur of externe accountant maakt actieprogramma hoe met de klacht om te gaan en maakt planning wie wat doet:

- a. Actieprogramma  
 .....
- b. Planning  
 .....
- c. Maximale schade/claim te verwachten € .....
- d. Immateriële schade en imagoschade? nihil/gering/matig/groot/zeer groot  
 Wat is het effect op de vestiging? nihil/gering/matig/groot/zeer groot  
 Wat is het effect voor het totale kantoor? nihil/gering/matig/groot/zeer groot  
 Actieplan hoe immateriële schade te beperken, opgesteld door .....
- e. Blijft cliënt bij ons? Ja / Nee  
 Zo ja, welke maatregelen te nemen om cliënt weer positief over ons te laten praten:  
 .....  
 .....  
 Zo nee, willen wij cliënt behouden? Ja / Nee  
 Zo ja, welke actie om cliënt te behouden:.....  
 .....  
 .....

Afgewerkt initialen:

Datum:

Dossier:

Zo nee, welke actie of maatregelen om een zo positief mogelijke indruk achter te laten bij de cliënt:

.....  
.....

### 9. Onderzoek en rapportage

Direct na binnenkomst klacht: start onderzoek en verzamel alle gegevens en details van de klacht.

Onderzoek door: .....  
Gereed uiterlijk: .....  
Interne rapportage aan: .....  
Conclusie rapportage uiterlijk: .....

Opstellen rapportage aan cliënt

Uiterlijk: .....  
Door: .....  
Wijze: .....

Communiceren rapportage aan cliënt uiterlijk: .....  
Reactie vragen aan cliënt uiterlijk: .....  
Door: .....

Antwoord van cliënt evalueren:

Door: .....  
Uiterlijk: .....

Vervolgactie: .....  
Door: .....  
Uiterlijk: .....

Wordt cliënt tijdig en adequaat geïnformeerd? Beschrijf dit.

.....  
.....  
.....

### 10. Externe hulp inroepen

Ja / Nee

Bij ja,

Overleg met compliance officer: .....

Externe hulp van: .....

### 11. Evaluatie verloop procedure minimaal 1 x per week

Door externe accountant:

1e evaluatie op: ..... door .....

Zie rapport: .....

2e evaluatie op: ..... door .....

Zie rapport: .....

etc.

Afgewerkt:

Initialen:

Datum:

**12. Afsluitende conclusie door:**

Bestuur op: .....  
Zie rapport: .....  
Compliance officer op: .....  
Zie rapport: .....  
Externe accountant op: .....  
Zie rapport: .....

**13. Acties ter kwaliteitsverbetering toekomst**

Is het een incidentele eenmalige fout? Ja/Nee  
Zo ja, beoordeel kwaliteit medewerker hoe te verbeteren/te voorkomen.

.....  
.....  
.....

Zo nee, het is waarschijnlijk een structurele/organisatorische fout.

Actie tot verbetering organisatie

Wat?.....

.....

Hoe?.....

.....

Wie organiseert dit? .....

Uiterlijke afwerking: .....

Geïmplementeerd op: .....

**14. Afhandeling**

Klacht is volledig afgehandeld op: ..... akkoord externe accountant (handtekening)

.....

Acties intern zijn volledig afgewerkt op: ..... akkoord externe accountant (handtekening)

.....

Compliance officer akkoord (indien b, c of d ): .....