

Klachtenregeling Hordijk, Kok, Laan & Wabeke, registeraccountants B.V.

Introductie

Hordijk, Kok, Laan & Wabeke, registeraccountants B.V. kent een klachtenregeling. Deze regeling houdt in dat wij iedere klacht op zorgvuldige wijze afhandelen en waar mogelijk met de klager kijken naar een passende oplossing. Hieronder lichten wij toe wat deze klachtenregeling inhoudt.

Indien u niet tevreden bent over de uitvoering van de werkzaamheden door (een van) onze medewerkers kunt u daarover een klacht indienen bij ons kantoor. Ook als u vermeende onregelmatigheden onder onze aandacht wilt brengen, kunt u daarover een klacht indienen.

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken bij de externe compliance-adviseur van ons kantoor, de heer Steef de Vries (e-mail steef@assurvia.com, telefoon 06 5342 0941). Vermeldt u daarbij:

- uw naam en adres;
- de naam van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- de dagtekening en uw handtekening;
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- de reden waarom u de klacht indient.

Als u een voorstel heeft voor de afwikkeling van de klacht kunt u dat ook aangeven.

De compliance-adviseur bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst van uw klacht.

In deze ontvangstbevestiging wordt u geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure, waaronder de afhandelingstermijn en de mogelijkheid te worden gehoord.

Wij streven ernaar uw klacht binnen acht weken af te handelen. De beslissing die de compliance-adviseur neemt op uw klacht bestaat uit een gegrondverklaring of een ongegrondverklaring van uw klacht. Uiteraard motiveert de compliance-adviseur deze beslissing. Bent u het niet eens met de beslissing en heeft de klacht betrekking op een gedraging van een accountant als bedoeld in artikel 22, eerste lid, van de Wet tuchtrechtspraak accountants, dan kunt u een klacht indienen bij de zogenoemde accountantskamer. U kunt ook rechtstreeks klagen bij die kamer en bij de Klachtencommissie NBA. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij de NBA (zie www.nba.nl).

Overigens kunt u gedurende de klachtbehandeling bij de compliance-adviseur aangeven dat de medewerker, tegen wie uw klacht zich richt, aan uw klacht tegemoet is gekomen. Zodra u dat heeft aangegeven, vervalt de klacht en wordt de behandeling ervan gestaakt.

**

Klachtenregeling Hordijk, Kok, Laan & Wabeke, registeraccountants B.V.

Tekst regeling

Artikel 1

1. Een ieder die een klacht heeft over de wijze waarop een medewerker van Hordijk, Kok, Laan & Wabeke, registeraccountants B.V. zich in diens beroepsmatig handelen jegens hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de compliance-adviseur binnen Hordijk, Kok, Laan & Wabeke, registeraccountants B.V.
2. Een ieder die een klacht heeft over vermeende onregelmatigheden binnen of buiten het accountantskantoor kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de compliance-adviseur binnen Hordijk, Kok, Laan & Wabeke, registeraccountants B.V.
3. Indien de klacht betrekking heeft op de wijze waarop een registeraccountant zich in diens beroepsmatig handelen jegens de klager heeft gedragen, kan de klager er tevens voor kiezen zijn klacht in te dienen bij de Klachtencommissie NBA en/of bij de accountantskamer.
4. Een klacht in de zin van deze klachtenregeling kan niet uitsluitend over een declaratie gaan.

Artikel 2

De compliance-adviseur 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 compliance-adviseur.

Artikel 5

1. De compliance-adviseur 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;
 - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. De compliance-adviseur 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 compliance-adviseur 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 compliance-adviseur 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. 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 compliance-adviseur 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 compliance-adviseur klager zo spoedig mogelijk, doch altijd binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8

1. De compliance-adviseur 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 compliance-adviseur 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 compliance-adviseur 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 compliance-adviseur strekt tot:
 - a. gegrondverklaring van de klacht; of
 - b. ongegrondverklaring van de klacht.

Artikel 11

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

Artikel 12

De compliance-adviseur draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.

**