

Klachtenregeling Bureau Berentsen Accountancy & Consultancy

Inleiding

Bureau Berentsen hecht aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening, eventuele medewerkers of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

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. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan zult u worden door verwezen naar een nader te benoemen medewerker van Extendum B.V.¹, die uw klacht dan verder in behandeling zal nemen.

Formele schriftelijke klachtenprocedure (als bedoeld in artikel 9, lid 3, Nadere voorschriften kwaliteitssystemen (NVKS))

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht in een formele schriftelijke procedure indienen. Dit kan via het formulier dat u bij ons kunt opvragen; u kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van de heer. R.B.M. Berentsen. Is de heer Berentsen zelf bij de kwestie betrokken, dan wordt u verzocht het formulier te zenden aan Extendum B.V. Het adres en contactpersoon zal op het formulier vermeld zijn.

Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wilt laten behandelen via de formele schriftelijke klachtenprocedure. Tijdens het telefoongesprek zal dan het klachtenformulier ingevuld worden; u ontvangt hiervan twee kopieën. We verzoeken u één exemplaar ondertekend te retourneren.

Het gaat ten aanzien van de in te dienen klachten om vermeende schendingen van het kwaliteitsbeleid of het stelsel van kwaliteitsbeheersing. Onderstaand is de procedure artikelsgewijs weer gegeven:

Artikel 1

1. Een ieder die wil klagen over de wijze waarop eventuele medewerkers van Bureau Berentsen zich bij de uitoefening van zijn beroep jegens hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de heer R.B.M. Berentsen. Indien de heer Berentsen zelf betrokkene is bij de klacht, kan hierover schriftelijk een klacht ingediend worden bij Extendum B.V.
2. Een ieder die wil klagen over vermeende onregelmatigheden binnen of buiten het accountantskantoor, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de heer R.B.M. Berentsen.
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.

¹ Extendum B.V. is een onafhankelijk kennis- en adviescentrum voor MKB-accountantskantoren.

Artikel 2

De heer Berentsen of de aangewezen medewerker van Extendum B.V. 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 heer Berentsen.

Artikel 5

1. De heer Berentsen of de aangewezen medewerker van Extendum B.V. 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 heer Berentsen of de aangewezen medewerker van Extendum B.V. 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 heer Berentsen of de aangewezen medewerker van Extendum B.V. 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 de heer Berentsen of door een eventuele medewerker of medewerkers die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest voor zover mogelijk en anders wordt de klacht behandeld door de aangewezen medewerker van Extendum B.V.

Artikel 7

1. De heer Berentsen of de aangewezen medewerker van Extendum B.V. 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 heer Berentsen of de aangewezen medewerker van Extendum B.V. 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 heer Berentsen of de aangewezen medewerker van Extendum B.V. klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8

1. De heer Berentsen stelt de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord dan wel, de aangewezen medewerker van Extendum B.V. stelt de klager en de heer Berentsen 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 heer Berentsen of de aangewezen medewerker van Extendum B.V. 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 heer Berentsen 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 of, in geval de klacht de heer Berentsen betreft, zal de aangewezen medewerker van Extendum B.V. de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen van haar bevindingen inzake de klacht alsmede van eventuele aanbevelingen aan de dagelijks beleidsbepaler.

2. De beslissing van de heer Berentsen of de aangewezen medewerker van Extendum B.V. 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 heer Berentsen te kennen geeft dat de eventuele medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen dan wel, de klacht vervalt zodra klager aan de aangewezen medewerker van Extendum B.V. te kennen geeft dat de heer Berentsen op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen.

Artikel 12

De heer Berentsen draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.

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.

Wij vertrouwen op een goede verdere relatie en samenwerking.

Bureau Berentsen Accountancy & Consultancy