



## Procedure Klachtenregeling

Versie: 31 mei 2022

Bartraj & Nijssen Accountants en Adviseurs  
[www.bnaa.nl](http://www.bnaa.nl)

---

## Inhoudsopgave

|          |   |          |
|----------|---|----------|
| <b>1</b> | <b>Procedure Klachtenregeling .....</b> | <b>1</b> |
| 1.1      | Begripsbepalingen.....                  | 1        |
| 1.2      | Verantwoordelijkheid .....              | 1        |
| 1.3      | Klachtencommissie .....                 | 1        |
| 1.4      | Compliance officer .....                | 2        |
| 1.5      | Indienen van een klacht.....            | 2        |
| 1.6      | Ontvangstbevestiging klaagschrift.....  | 2        |
| 1.7      | Klachtbehandeling .....                 | 2        |
| 1.8      | Behandeling van interne klachten .....  | 3        |
| 1.9      | Oordeel directie .....                  | 3        |
| 1.10     | Registratie van klachten.....           | 3        |
| 1.11     | Interne publicatie.....                 | 3        |
| 1.12     | Uitvoeringsregeling en mandaat.....     | 4        |
| 1.13     | Citeertitel .....                       | 4        |
| 1.14     | Datum inwerkingtreding .....            | 4        |

---

## 1 Procedure Klachtenregeling

### 1.1 Begripsbepalingen

In deze procedure wordt verstaan onder:

- a. accountantsorganisatie:  
een onderneming of instelling die bedrijfsmatig wettelijke controles verricht, dan wel een organisatie waarin zodanige ondernemingen of instellingen met elkaar zijn verbonden;
- b. directie:  
de directieleden / maten van onze accountantsorganisatie die het beleid bepaalt en de beslissingen neemt ten aanzien van alle aangelegenheden van onze accountantsorganisatie;
- c. maat:  
een persoon met de bevoegdheid om namens de accountantsorganisatie 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 vennoot of medewerker van onze accountantsorganisatie dan wel van een persoon die werkzaam is bij een kantoor behorende tot het netwerk waarbij onze accountantsorganisatie is aangesloten;
- f. klager:  
de indiener van een klacht;
- g. klachtbegeleider:  
de functionaris als bedoeld in punt 8.

### 1.2 Verantwoordelijkheid

De directie is verantwoordelijk voor de behandeling, de registratie en de publicatie van klachten over maten en medewerkers van onze accountantsorganisatie dan wel van personen die werkzaam zijn bij een kantoor behorende tot het netwerk waarbij onze accountantsorganisatie is aangesloten.

### 1.3 Klachtencommissie

Gezien de beperkte omvang van de accountantsorganisatie is er geen klachtencommissie.

#### 1.4 Compliance officer

Er is geen aangewezen compliance officer. De accountant coördineert de klachtbehandeling, de registratie van alle ontvangen klachten, de procedurele en de inhoudelijke toetsing en het genereren van managementinformatie.

#### 1.5 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 maat 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.

#### 1.6 Ontvangstbevestiging klaagschrift

- a. De accountant 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.
- 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.

#### 1.7 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.

## 1.8 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 accountant zal worden aangewezen.
- c. De directie en de klachtbegeleider zorgen ervoor dat de klager en eventuele andere betrokkenen bij de behandeling van een klacht hierdoor niet benadeeld zullen worden in hun (rechtspositionele) positie in de accountantsorganisatie.
- d. De directie heeft als taak om na afhandeling van de klacht binnen drie 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.

## 1.9 Oordeel directie

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.

## 1.10 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.

## 1.11 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.

1.12 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 accountant wordt door de directie belast met het toezicht op de uitvoering van de klachtenregeling.

1.13 Citeertitel

Deze procedure kan worden aangehaald als: klachtenregeling.

1.14 Datum inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 31 mei 2022