

## **Klachtenprocedure**

### **Algemeen**

Waar gewerkt wordt worden fouten gemaakt: er kunnen dus klachten zijn of ontstaan over Accountantskantoor Kramer BV. Klachten (waaronder in het navolgende onder meer wordt verstaan: beschuldigingen) kunnen daarbij een breed scala aan aspecten betreffen: de dienstverlening zelf, de algemene organisatie, wijze van communiceren, factureren, of wat voor aspect van de organisatie dan ook. Het kan een algemene klacht zijn, of een klacht die betrekking heeft op een specifieke situatie of gebeurtenis.

Het is belangrijk om te beseffen dat een klacht serieus moet worden genomen. Om te beginnen uit respect naar de betreffende relatie toe; maar daarnaast heeft een klacht positieve kanten. Ten eerste kan het een signaal zijn dat leidt tot verbetering van de dienstverlening; ten tweede is een klacht in feite een teken van vertrouwen van de relatie: hij gaat niet “met de voeten stemmen”, maar geeft de organisatie een hernieuwde kans.

### **Klachtenprocedure**

Voor een goede afhandeling van klachten heeft Accountantskantoor Kramer BV daarom een klachtenprocedure opgesteld, alsmede een standaard klachtenformulier dat kan worden ingevuld.

De procedure is via de website van Accountantskantoor Kramer BV te raadplegen; ook kan het klachtenformulier op de website digitaal worden ingevuld en verstuurd.

### **Vastlegging klacht**

Klachten van zeer gering belang kunnen buiten beschouwing worden gelaten, zeker als ze (bijvoorbeeld telefonisch) snel en tot tevredenheid van de cliënt kunnen worden opgelost. In andere gevallen zal een schriftelijke vastlegging van de klacht moeten worden gemaakt. Hierbij wordt altijd gebruik gemaakt van het standaard klachtenformulier. Indien de klacht schriftelijk (per brief, fax of email) is ontvangen kan dit stuk achter het formulier worden vastgeniet; indien de klacht telefonisch wordt geuit zal de betreffende medewerker van de accountantsorganisatie de klacht inclusief de relevante omstandigheden duidelijk op het formulier moeten omschrijven.

## **Doorlooptijd**

Indien de klacht via een ander dan de verantwoordelijke accountant binnenkomt, zal het klachtenformulier (met de eventuele bijbehorende correspondentie) op eerste gelegenheid aan hem worden overhandigd; indien van toepassing zal ook de betreffende relatiebeheerder worden ingelicht. Indien de klacht schriftelijk is ontvangen wordt aan de klager onmiddellijk een ontvangstbevestiging gestuurd. Daarna zal de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen een inhoudelijke reactie op zijn klacht dienen te ontvangen. Zeker bij een wat minder gecompliceerde klacht, waarbij geen uitgebreid onderzoek nodig is en o.a. geen externe personen bij hoeven te worden betrokken, is een reactie binnen enkele dagen echter meer op zijn plaats. Het streven is om de klager binnen 48 uur te bellen.

## **Verantwoordelijke voor afhandeling klacht**

Uitgangspunt is dat de bij de betreffende opdracht betrokken accountant de klacht afhandelt, of in ieder geval toezicht houdt op de afhandeling. Dat is anders indien een klacht inhoudt dat de door de accountantsorganisatie uitgevoerde werkzaamheden niet zouden voldoen aan de vaktechnische richtlijnen en de door de wet- en regelgeving gestelde eisen; en/of klachten over het niet voldoen aan het kwaliteitsbeheersingssysteem van de accountantsorganisatie. In dat geval zal op het onderzoek toezicht worden gehouden door een accountant (met toereikende ervaring, bevoegdheid en het gezag binnen de accountantsorganisatie) die niet betrokken is bij de betreffende cliënt en/of opdracht. Indien dit niet binnen Accountantskantoor Kramer BV kan worden geregeld dan zal gebruik worden gemaakt van de diensten van Extendum of een andere voldoende gekwalificeerde externe persoon of accountantsorganisatie.

## **Klachten personeel**

Ontevredenheid kan ook binnen de accountantsorganisatie ontstaan. Het bestuur van Accountantskantoor Kramer BV beseft dat het voor de goede sfeer en de kwaliteit van de dienstverlening belangrijk is om ook aan klachten en beschuldigingen van personeel ruimte te geven, waarbij personeelsleden zich kunnen uitspreken zonder angst te hoeven hebben voor represailles (zie hiervoor de paragraaf over de klokkenluiderregeling). Analoog aan de behandeling van klachten van cliënten en andere derden zal de eindverantwoording van de afhandeling van de geuite bedenking neergelegd worden bij de compliance officer, of bij een persoon die niet bij de betreffende kwestie betrokken is, en ook anderzijds in een positie is dat hij een objectief oordeel kan geven. Is dit niet mogelijk, dan zal ook in dit geval een beroep gedaan worden op Extendum of een andere voldoende gekwalificeerde externe persoon of instantie.

## Klokkenluiderregeling

Klachten worden serieus genomen en zorgvuldig en vertrouwelijk afgehandeld. Dit houdt ook in dat zowel personen van buiten de organisatie als medewerkers zonder gevaar voor hun rechtspositie vermeende onregelmatigheden aan de orde kunnen stellen.

De klokkenluiderregeling is geldig naast de regeling voor klachten over de diensten van Accountantskantoor Kramer BV of aan haar verbonden personen en de regeling met betrekking tot verschillen van inzicht.

Iemand die gebruik maakt van de klokkenluiderregeling kan de melding anoniem doen bij de vertrouwenspersoon van Accountantskantoor Kramer BV middels een brief of emailbericht;

De vertrouwenspersoon heeft de verplichting de melding binnen een week na ontvangst van de melding te bevestigen. In deze bevestiging maakt de vertrouwenspersoon ook melding van de procedure en termijn die gevolgd gaat worden bij de behandeling van de melding;

Uiterlijk na 4 weken bericht de vertrouwenspersoon aan de melder welke maatregelen er zijn genomen en hoe de verdere afhandeling zal verlopen. In de bijzondere situatie dat dit bericht niet binnen 4 weken gedaan kan worden meldt de vertrouwenspersoon dit aan de melder en geeft aan binnen welke termijn afhandeling alsnog plaatsvindt.