

Kantooradres: Havendijk 6  
4201 XA Gorinchem

Postadres: Postbus 3022  
4200 EA Gorinchem

Telefoon: 0183-664040  
Fax: 0183-637425

info@struikaccountants.nl  
www.struikaccountants.nl

Datum  
5 december 2014

Behandeld door  
G. Struik AA

Ons kenmerk

Onderwerp  
Regeling voor klachten van derden Struik accountants

Uw kenmerk

## Regeling voor klachten van derden

### Artikel 1

1. Een ieder die niet verbonden is aan Struik accountants wil klagen over de wijze waarop een medewerker van Struik accountants zich bij de uitoefening van zijn beroep jegens hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de directie van Struik accountants.
2. Een ieder die wil klagen over vermeende onregelmatigheden binnen of buiten het accountantskantoor, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de directie van Struik accountants.
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.

### Artikel 2

De directie van Struik accountants 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 relatie van de klager tot Struik accountants.
  - d. de dagtekening;
  - e. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
  - f. 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 directie van Struik accountants.

*Artikel 5*

1. De directie van Struik accountants bevestigt de ontvangst van het klaagschrift zo spoedig mogelijk.
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 directie van Struik accountants 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 directie van Struik accountants 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 directie van Struik accountants.

*Artikel 7*

1. De directie van Struik accountants 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 directie van Struik accountants 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 directie van Struik accountants klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

*Artikel 8*

1. Indien de directie van Struik accountants van oordeel is dat meer informatie nodig is voor de behandeling van de klacht kan additionele informatie van de klager worden gevraagd.
2. Nadat alle benodigde informatie voor de behandeling van de klacht is ontvangen (daaronder mede begrepen van de klager gevraagde additionele informatie) stelt de directie van Struik accountants het plan van onderzoek vast. De directie van Struik accountants kan een specialist betrekken bij het opstellen en/of uitvoeren van het plan van onderzoek.
3. Het horen van de klager en de medewerker kan deel uitmaken van het plan van onderzoek. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

*Artikel 9*

1. De directie van Struik accountants handelt de klacht zo spoedig mogelijk af.
2. De directie van Struik accountants informeert de klager periodiek over de status van de behandeling van de klacht.

*Artikel 10*

1. De directie van Struik accountants 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 directie van Struik accountants 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 directie van Struik accountants te kennen geeft dat de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen.

*Artikel 12*

De directie van Struik accountants draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.