

Klachtenregeling van Accountantskantoor Smulders & Jacobs

Accountantskantoor Smulders & Jacobs kent een klachtenregeling. Deze houdt in dat wij uw klacht op zorgvuldige wijze afhandelen en waar mogelijk met u kijken naar een passende oplossing. Hieronder lichten wij toe wat deze klachtenregeling inhoudt.

Indien u niet tevreden bent over de uitvoering van de werkzaamheden kunt u daarover een klacht indienen bij ons kantoor. Ook als u vermeende onregelmatigheden aan de kaak wilt stellen kunt u daarover een klacht indienen bij ons kantoor.

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken bij W.J.H. Jacobs A.A. 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.

Vervolgens bevestigt W.J.H. Jacobs A.A. 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 gehoord te worden.

Wij streven ernaar uw klacht uiterlijk binnen acht weken af te handelen. De beslissing die W.J.H. Jacobs A.A. neemt op uw klacht bestaat uit een gegrondverklaring of een ongegrondverklaring van uw klacht. Uiteraard wordt deze beslissing gemotiveerd. 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 tuchtspraak accountants, dan kunt u alsnog een klacht indienen bij de accountantskamer.

In sommige gevallen kunt u terecht bij de Klachtencommissie NBA of de accountantskamer in Zwolle. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij de beroepsorganisaties (www.nba.nl) De volledige klachtenregeling is bijgevoegd.

Dongen, 2 maart 2016

Klachtbehandeling

Artikel 1

1. Een ieder die wil klagen over de wijze waarop Accountantskantoor Smulders & Jacobs zich in diens beroepsmatig handelen tegen hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij W.J.H. Jacobs A.A. of Klachtencommissie NBA.
2. Een ieder die wil klagen over vermeende onregelmatigheden binnen of buiten het accountantskantoor, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij W.J.H. Jacobs A.A. of Klachtencommissie NBA
3. Indien de klacht betrekking heeft op de wijze waarop een registeraccountant of een Accountant-administratieconsulent zich in diens beroepsmatig handelen tegen de klager heeft gedragen, kan de klager er tevens voor kiezen zijn klacht in te dienen bij de Klachtencommissie van NBA
4. Een klacht in de zin van deze klachtenregeling kan niet uitsluitend over een declaratie gaan.

Artikel 2

W.J.H. Jacobs A.A. of Klachtencommissie van NBA 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 en 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

1. W.J.H. Jacobs A.A. of Klachtencommissie NBA bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen vijf werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld: de afhandelingstermijn; de verdere procedure; de contactpersoon; de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. W.J.H. Jacobs A.A. of Klachtencommissie NBA 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. W.J.H. Jacobs A.A. of Klachtencommissie NBA 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 5

De behandeling van de klacht geschiedt door een ander geschieden dan degene waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 6

1. W.J.H. Jacobs A.A. of Klachtencommissie NBA 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. W.J.H. Jacobs A.A. of Klachtencommissie NBA 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 W.J.H. Jacobs A.A. of Klachtencommissie NBA klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 7

1. W.J.H. Jacobs A.A. of Klachtencommissie NBA stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 8

1. W.J.H. Jacobs A.A. of Klachtencommissie NBA 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 9

1. W.J.H. Jacobs A.A. of Klachtencommissie NBA stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen betreffende de klacht.
2. De beslissing van de W.J.H. Jacobs A.A. of Klachtencommissie NBA 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 10

- 1 De klacht vervalt zodra klager aan de W.J.H. Jacobs A.A. of Klachtencommissie NBA dat de klacht naar tevredenheid is opgelost.

Artikel 11

- W.J.H. Jacobs A.A. of Klachtencommissie NBA draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.