



## **Klachtenregeling Van Huizen Accountancy**

### **Artikel 1. Inleiding**

Van Huizen Accountancy 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 een van onze medewerkers, over onze dienstverlening 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.

### **Artikel 2. Telefonisch oplossen klacht**

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost. Wij verzoeken u daarom vriendelijk eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen.

Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met de heer Manolito van Huizen AA.

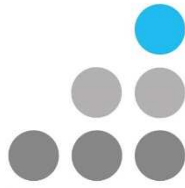
### **Artikel 3. Formele schriftelijke klachtenprocedure**

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het formulier dat is bijgevoegd. U kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van de heer Manolito van Huizen AA.

Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan een van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wil laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen; u ontvangt hiervan twee kopieën. We verzoeken u één exemplaar ondertekend te retourneren.

### **Artikel 4. Verloop procedure**

De gang van zaken is daarna als volgt: de heer Manolito van Huizen AA zal uw klacht zo spoedig behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het hem niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere



Van Huizen Accountancy

toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure.

### **Artikel 5. Registratie van klachten**

De heer Manolito van Huizen AA draagt er zorg voor dat iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd. In de registratie wordt opgenomen:

- de 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 het bestuur over eventueel genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

### **Artikel 6. 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.

### **Artikel 7. Werking en publicatie**

Deze regeling treedt in werking per 1 november 2018. De voorgaande versies van de klachtenregeling komen hierbij te vervallen.

Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van Van Huizen Accountancy.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

Aldus vastgesteld door het bestuur van Van Huizen Accountancy:  
M.R. van Huizen AA



Van Huizen Accountancy

## Klachtenformulier

Als u een klacht wilt indienen bij Van Huizen Accountancy, verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier. Wij verzoeken u het ingevulde en ondertekende klachtenformulier met alle relevante stukken die op de klacht betrekking hebben op te sturen naar de heer Manolito van Huizen AA (Vertrouwelijk); De klacht dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenregeling.

<b>Deel 1: gegevens klager</b>		
Indien van toepassing naam bedrijf		Gevestigd te
Naam		
Man/vrouw		
Adres		
Postcode/plaats		
Telefoonnummer		
E-mail adres		

<b>Deel 2: gegevens accountant waartegen de klacht zich richt</b>	
Naam	
Man/vrouw	
Adres	
Postcode/plaats	
Telefoonnummer	
E-mail adres	



### Deel 3: de klacht

Omschrijft u s.v.p. zo duidelijk mogelijk de gedraging(en) waarover u een klacht indient en de reden waarom u de klacht indient.

Let op: U dient een afschrift mee te zenden van alle documenten die uw klacht kunnen onderbouwen en in ieder geval van de stukken waarnaar u in u klaagschrift verwijst.

Vermeld u hieronder s.v.p. welke bijlagen u heeft bijgevoegd:

- 1.
- 2.
- 3.
- ...

In verband met de privacywetgeving verzoeken wij u om in uw omschrijving van de klacht en in de bijlagen persoonsgegevens\* weg te laten of onleesbaar te maken. Het gaat daarbij om persoonsgegevens van zowel uzelf als van anderen, voor zover deze niet relevant zijn voor de klachtbehandeling.

*\*Bij persoonsgegevens moet u denken aan bijvoorbeeld naam, adres, BSN of salarisgegevens, gegevens over ziekte etc. in combinatie met een naam of BSN*

Wanneer heeft/hebben de gedraging(en) waarop uw klacht betrekking heeft plaatsgevonden?

Wanneer heeft u de gedraging(en) waarop uw klacht betrekking heeft geconstateerd?

Indien u een idee heeft voor een oplossing van de klacht of een voorstel voor de afwikkeling van u klacht, kunt u dat hier aangeven:

Wat beoogt u met het indienen van de klacht te bereiken?



Van Huizen Accountancy

#### **Deel 4: overige**

Heeft de klacht betrekking op een gedraging waarover al eerder een klacht is ingediend bij Van Huizen Accountancy of een klachtinstantie van een accountantskantoor?

Heeft de klacht betrekking op een gedraging waarover al eerder een klacht is ingediend bij de accountantskamer (tuchtrechter)?

Heeft de klacht betrekking op een gedraging die onderwerp van een strafrechtelijk onderzoek is?

Stelt u het op prijs als de betrokken accountant telefonisch contact met u opneemt alvorens de procedure aanvangt, om te bezien of de situatie onderling uitgesproken/opgelost kan worden?

Eventuele overige opmerkingen:

#### **Deel 5: ondertekening**

**Ondergetekende verklaart dit formulier naar waarheid te hebben ingevuld**

Plaats en datum

Handtekening

**Het ingevulde en ondertekende formulier met eventuele bijlage sturen naar:**

Van Huizen Accountancy  
t.a.v. de heer M.R. van Huizen AA  
P. Ottstraat 18  
1751 CW SCHAGERBRUG