

Maasland Accountants en Adviseurs hecht veel waarde aan tevreden klanten en werknemers. Wij werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze diensten. Mocht u desondanks ontevreden zijn over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Dit kan zonder gevaar voor uw rechtspositie. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

Omdat wij uw klacht serieus nemen, hebben wij hiervoor een klachtenprocedure opgesteld.

## **Klachtenprocedure**

### **Artikel 1**

1. Een ieder die wil klagen over de wijze waarop een medewerker van Maasland Accountants en Adviseurs zich bij de uitoefening van zijn beroep jegens hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk zonder gevaar voor rechtspositie een klacht indienen bij de directie.
2. Een ieder die wil klagen over vermeende onregelmatigheden binnen of buiten het accountantskantoor, kan hierover zonder gevaar voor rechtspositie schriftelijk een klacht indienen bij de directie.
3. Indien de klacht betrekking heeft op de wijze waarop 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 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 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**

De medewerker die een schriftelijke klacht ontvangt, stuurt deze terstond door aan de directie.

### **Artikel 5**

1. De directie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen vijf werkdagen.
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 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 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**

Indien de klacht betrekking heeft op gedrag of tekortkomingen van de directie, zal deze klacht in behandeling worden genomen door de waarnemer van het kantoor.

### **Artikel 7**

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

### **Artikel 8**

1. De directie stelt de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

### **Artikel 9**

1. De directie cq de waarnemer 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 verdaaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 10**

1. De directie cq de waarnemer 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 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 tuchrechtspraak 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 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 draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.