

# Klachtenregeling Accountantskantoor Schoonbrood

## Inleiding

Ieder weet "Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt". Dit impliceert evenwel niet, dat alle fouten geaccepteerd behoeven te worden. In geval u niet tevreden bent, een klacht of opmerking heeft dan kunt u dat aan ons kenbaar maken. Wij zullen dit zeer op prijs stellen! Zo kunnen wij de fout eventueel herstellen, ervan leren en deze klacht in de toekomst voorkomen.

Vorenstaande betekent derhalve dat wij zeer veel belang hechten aan het zo optimaal laten verlopen van de opdrachten, en klachten hier omtrent zeer serieus nemen, hetgeen bij ons heeft geleid tot het ontwikkelen en invoeren van onderhavige klachtenregeling.

## Begrippenkader

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) Medewerkers: de bij Accountantskantoor Schoonbrood werkzame of anderszins aan haar verbonden personen;
- b) Directie: de directie van Accountantskantoor Schoonbrood;
- c) Derde: een persoon buiten de organisatie van Accountantskantoor Schoonbrood;
- d) VAO: Verordering Accountantsorganisatie.

## Doelstelling

Het doel van de regeling is, overeenkomstig het gestelde in artikel 32 van de VAO, het vastleggen en nader uitwerken van een externe procedure voor de behandeling van klachten van derden.

## Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten die betrekking hebben op de uitvoering van een aan assurance verwante-opdracht of op de integriteit van een medewerker van Accountantskantoor Schoonbrood tijdens de uitvoering van een opdracht die mogelijk van invloed kan zijn op de kwaliteit van de uitvoering van een aan assurance verwante-opdracht.

## Indienen van een klacht

Een klacht wordt schriftelijk en onder opgaaf van redenen ingediend bij de directie van Accountantskantoor Schoonbrood.

## Wat meldt u bij het indienen van een klacht?

Wij vragen u, indien van toepassing, de volgende gegevens te vermelden:

1. uw bedrijfsnaam, naam en adres, uw (mobiele) telefoonnummer en/of uw e-mail adres
2. een duidelijke omschrijving van de klacht
3. de naam van de externe accountant en /of de medewerker tegen wie de klacht zich richt
4. de reden / onderbouwing waarom u de klacht indient
5. wanneer de klacht is ontstaan (datum)
6. de omstandigheden waarin / of de aanleiding voor de klacht

## De wijze van behandeling c.q. afdoening van de klacht

De directie is volledig verantwoordelijk voor de te hanteren procedure en de afhandeling van de ingediende klachten. Onderstaande procedure en in acht te nemen regels zijn hiertoe een waarborg.

- Een klacht wordt behandeld en afgedaan door de directie.
- De directie stelt de klager binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis van de ontvangst van de klacht en van de wijze waarop de klacht zal worden behandeld.
- De directie behandelt de klacht vertrouwelijk.
- De directie kan de klager verzoeken nadere informatie te verschaffen. Tevens kan de directie degene op wie de klacht betrekking heeft horen en/of advies vragen aan een andere medewerker van Accountantskantoor Schoonbrood.
- De directie informeert de klager uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht over de behandeling van de klacht.
- Degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgt na de afdoening van de klacht een afschrift van deze brief.
- Indien u van mening bent dat uw klacht niet volgens de hierboven beschreven procedure en genoemde werkwijze is behandeld, dient u dat schriftelijk kenbaar te maken aan de directie van Accountantskantoor Schoonbrood.

## Interne Registratie

De ingediende klachten en de wijzen waarop de klachten zijn behandeld en afgedaan worden intern vastgelegd.

## Website

Onderhavige klachtenregeling wordt, conform artikel 32 lid 2 van de VAO, op de website van Accountantskantoor Schoonbrood geplaatst.

## Tot besluit

In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet kan de directie naar redelijkheid en billijkheid en voorzover nodig in afwijking van het bij of krachtens deze regeling gestelde zelf beslissen.