

## Klachtenregeling

Van toepassing op de opdrachten verleend aan

Boutkan Accountancy B.V.  
te Kwintsheul

### Inleiding

Boutkan Accountancy B.V. 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.

### Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom 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 R. Boutkan\* (mocht het zijn functioneren betreffen, kunt u ook vragen naar de heer H.J. Maas).

### 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 R. Boutkan (ook hier: is de heer R. Boutkan zelf bij de kwestie betrokken, dan wordt u verzocht het formulier te zenden ter attentie van de heer H.J. Maas). Indien de klacht betrekking heeft op de wijze waarop een registeraccountant of een Accountant-Administratieconsulent zich in diens beroepsmatig handelen jegens de klager heeft gedragen, kan de klager er tevens voor kiezen zijn klacht in te dienen bij de Klachtencommissie van de NBA.

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.

### Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: de heer R. Boutkan (c.q. de heer H.J. Maas) 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 toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker of medewerkers die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest. 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. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

## 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.

De heren Boutkan en Maas zijn niet verplicht de klacht in behandeling te nemen:

1. 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;
2. 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;
3. 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;
4. 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.

De heren Boutkan en Maas nemen 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.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de heer Boutkan of de heer Maas klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

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.

De klacht vervalt zodra klager aan de heer Boutkan of de heer Maas te kennen geeft dat de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen.

### 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.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

*De directie van Boutkan Accountancy B.V.*

\* De heer R. Boutkan, is bij Boutkan Accountancy B.V. aangewezen als verantwoordelijke voor de kwaliteitsaspecten van de organisatie, en uit dien hoofde ook het te aanspreekpunt voor de behandeling van klachten.

## Klachtenformulier

Indien u een klacht heeft over Boutkan Accountancy B.V. die u schriftelijk kenbaar wenst te maken verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van de heer R. Boutkan (vertrouwelijk) of de heer H.J. Maas (vertrouwelijk) postadres: Kerkstraat 43c, 2295 LB te Kwintsheul  
Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenprocedure.

**Naam cliënt (organisatie)**

**Naam (persoonlijk)**

**Adres**

**Postcode/plaats**

**Telefoonnummer**

**Email-adres**

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

**Omschrijving klacht(en):**

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst:  
Wat zou dat dan zijn?

**Gewenste oplossing/reactie:**

