

KLACHTENREGELING ACCON■AVM

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Maar dat wil nog niet zeggen dat u alle fouten hoeft te accepteren. Deze klachtenregeling voorziet in de mogelijkheid tot het indienen van een klacht over het beroepsmatig handelen van een medewerker van accon■avm. Als u een klacht of opmerking heeft dan vernemen wij dat graag. Dan kunnen wij onze fout mogelijk herstellen en kunnen we ervan leren om daardoor deze fout in de toekomst te voorkomen.

Het melden van een klacht

U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk melden.

Mondeling

U neemt contact op met uw accountmanager. Of u belt met ons hoofdkantoor: 026 – 384 23 84. U wordt doorverbonden met de juiste persoon.

Schriftelijk

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken via:

1. onze website: www.acconavm.nl
2. via e-mail: klacht@acconavm.nl

3. per brief of per fax:

accon■avm adviseurs en accountants

O.v.v. 'Klacht'

Antwoordnummer 1777

6800 VR Arnhem

Fax. 026 - 363 02 22

Toelichting klacht

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

- uw bedrijfsnaam, naam en adres, uw (mobiele) telefoonnummer en/of uw e-mail adres;
- een duidelijke omschrijving van de klacht (een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht);
- de naam van het kantoor en/of medewerker tegen wie de klacht zich richt;
- wanneer de klacht ontstond (datum);
- omstandigheden en/of aanleiding voor de klacht.

Ontvangst klacht

Bij elke mondeling gemelde klacht wordt de betrokken accon■avm medewerker direct doorgestuurd naar de klacht- en claimcommissie. Elke schriftelijk ingediende klacht ontvangt de klacht- en claimcommissie direct. De klacht- en claimcommissie draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.

Behandeling klacht

- Ontvangen klachten worden behandeld door de klacht- en claimcommissie van accon■avm.
- De klacht- en claimcommissie draagt zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling van uw klacht.

- De behandeling van de klacht wordt uitgevoerd door een medewerker of medewerkers die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest.
- De klacht- en claimcommissie is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen:
 - 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;
 - 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;
 - 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;
 - 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;
 - indien de klacht niet voldoende is toegelicht.
- De klacht- en claimcommissie 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.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de klacht- en claimcommissie klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Afhandeling klacht

De klacht- en claimcommissie van [acconavm](#) behandelt uw klacht/opmerking als volgt:

- Binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht zullen wij telefonisch of schriftelijk reageren om de klacht af te handelen of de ontvangst van uw klacht schriftelijk bevestigen.
- Wij handelen uw klacht zo spoedig mogelijk af, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van uw klacht.
- Bij onze inhoudelijke reactie op uw klacht zullen wij aangeven op welke wijze wij uw klacht willen afhandelen. Als dit niet direct mogelijk is, zullen wij aangeven binnen welke termijn we verwachten dat de klacht wel afgehandeld kan worden.
- De beslissing van de klacht- en claimcommissie strekt tot:
 - gegrondverklaring van de klacht; of
 - ongegrondverklaring van de klacht.

Als uw klacht niet volgens de bovengenoemde werkwijze is behandeld, dan kunt u dat kenbaar maken door een e-mail te sturen naar klacht@acconavm.nl o.v.v. 'klacht niet behandeld conform werkwijze'.