Klachtenregeling
Beuk Accountants & Belastingadviseurs B.V. en Beuk Audit B.V.

Artikel 1. Inleiding
Beuk Accountants & Belastingadviseurs B.V. en Beuk Audit B.V. (hierna tezamen vermeld als 'Beuk') hechten aan tevreden relaties en werken daarom steeds aan de kwaliteit van de 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 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 compliance officer, de heer drs. P. (Paul) van der Kolk RA. Indien de klacht betrekking heeft op zijn functioneren, dan kunt contact opnemen met de heer drs. R.H. (Roel) de Vries RA. De compliance officer is door het bestuur van Beuk aanwezen als functionaris verantwoordelijk voor de coördinatie van de klachtbehandeling, de registratie van alle ontvangen klachten, de procedurele en de inhoudelijke toetsing.

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 aan de hand van de regeling zoals aangegeven in dit document.

Artikel 4. Verloop procedure
De gang van zaken is daarna als volgt:

4.1 Indienen van een klacht
a. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
   I. de naam en het adres van de indiener;
   II. de dagtekening;
   III. een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
b. Klachten die mondeling worden ingediend, worden door de betrokken medewerker van die de klager te woord staat op diens verzoek op schrift gesteld en, na ondertekening door de klager, doorgeleid naar het bestuur.

4.2 Ontvangstbevestiging klaagschrift
a. De compliance officer zorgt ervoor dat de indiener van een klaagschrift dan wel degene wiens mondeling ingediende klacht op schrift is gesteld, binnen een week na ontvangst daarvan een ontvangstbevestiging en informatie over de procedure van klachtbehandeling wordt toegezonden.

b. Indien een klaagschrift niet voldoet aan de in punt 5 geformuleerde eisen, wordt de klager binnen twee weken na ontvangst daarvan in de gelegenheid gesteld om het verzuim binnen twee weken te herstellen.
c. Anoniem klagen is niet mogelijk.
d. Indien de klager binnen genoemde termijn van twee weken niet overgaat tot herstel van het verzuim, kan het bestuur besluiten de klacht buiten behandeling te laten. De klager wordt daarover binnen twee weken na het verstrijken van de hiervoor bedoelde termijn van twee weken geïnformeerd.

4.3 Klachtbehandeling

a. Binnen twee weken na de ontvangst van een klacht wordt overleg gevoerd met de klager. Dit overleg dient er onder andere toe om vast te stellen of de klacht door middel van bemiddeling kan worden afgehandeld en om vast te stellen in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt.
b. Van het voeren van overleg, als in het vorige lid bedoeld, kan worden afgezien indien het bestuur van Beuk van oordeel is dat zulks in het desbetreffende geval niet zinvol is.
c. Indien overleg of bemiddeling leidt tot een oplossing waarmee de klager tevreden is, wordt de klacht niet verder behandeld. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden schriftelijk geïnformeerd over de beëindiging van de klachtbehandeling.
d. In de gevallen waarin overleg met de klager of bemiddeling niet leidt tot tevredenstelling van de klager, wordt de behandeling van de klacht voortgezet.

4.4 Behandeling

a. In het geval dat de klachtbehandeling moet worden voortgezet zal het bestuur een termijn voorstellen waarbinnen de klacht moet zijn afgehandeld.
b. Voor alle bij de klachtbehandeling betrokken medewerkers geldt een geheimhoudingsplicht.
c. Indien het bestuur er niet in slaagt een klacht binnen tien weken af te doen, draagt hij er zorg voor dat de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft vóór het verstrijken van de van toepassing zijnde termijn een mededeling van verdaging wordt gezonden.

4.5 Oordeel bestuur

a. Het bestuur stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
b. Bij het toezenden van zijn afdoeningsbrief aan de klager, wijst het bestuur deze op de mogelijkheid vervolgens een klacht in te dienen bij de Accountantskamer.

Artikel 5. Registratie van klachten

De compliance officer draagt er zorg voor dat iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd.
In de registratie worden opgenomen:

- 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.

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 20 december 2018.

Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van Beuk.

Aldus vastgesteld door het bestuur van Beuk Accountants & Belastingadviseurs B.V.:
drs. R.H. de Vries RA
drs. P. van der Kolk RA
mr. E.C.A. de Beule
mr. M.A. van Slooten

en het bestuur van Beuk Audit B.V.:
drs. R.H. de Vries RA
drs. P. van der Kolk RA