

Stap\ Functie	Omschrijving activiteiten
	Algemeen
	Wet- en regelgeving
	<p>Een accountantspraktijk is verplicht een procedure op te stellen met betrekking tot de klachtenregeling. Deze verplichting vloeit voort uit de volgende artikelen van de wet- en regelgeving:</p> <ul style="list-style-type: none">• Artikel 25 van het Besluit toezicht accountantsorganisatie (BTA);• Artikel 32 van de Verordening Accountantsorganisatie (RA en AA);• Artikel 27 en 55 van de Nadere voorschriften accountantskantoren ter zake van assurance-opdrachten (AA en RA); <p>Bol Accountants heeft door middel van deze procedure klachtenregeling invulling gegeven aan de klachtenregeling.</p>
	Reikwijdte van de procedure
	<p>De procedure is bedoeld voor de gehele accountantspraktijk en andere onderdelen van het netwerk. Dit houdt in dat de procedure gericht is op de volgende opdrachten:</p> <ul style="list-style-type: none">• Wettelijke controle;• Overige Assurance-opdrachten. <p>In de Nadere voorschriften voor aan assurance verwante opdrachten is de klachtenregeling niet opgenomen. Bol accountants heeft echter de onderstaande opdrachten ook betrokken in de klachtenregeling.</p> <ul style="list-style-type: none">• Aan assurance verwante opdrachten;• Transactiegerelateerde adviesdiensten;• Overige opdrachten.

	Procedure
1	Indienen van een klacht
1.1	Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en ondertekend en bevat ten minste: <ul style="list-style-type: none">- de naam en het adres van de indiener;- de dagtekening;- een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
1.2	Klachten die mondeling worden ingediend, worden door de partner of medewerker van onze accountantspraktijk die de klager te woord staat op diens verzoek op schrift gesteld en ondertekend door de klager.
1.3	Anoniem klagen is niet mogelijk.
1.4	Klachten dienen te voldoen aan de eisen zoals gesteld onder de punten 1.2 en 1.3. Als binnengekomen klachten niet voldoen aan deze eisen, wordt de klager verzocht binnen twee weken een klacht in te dienen die aan de gestelde eisen voldoet.
2	Ontvangstbevestiging klaagschrift
2.1	Klachten worden ingediend bij de compliance officer of het dagelijks bestuur. Klachten die bij andere personen binnenkomen dan bij de compliance officer of het dagelijks bestuur, worden door de ontvanger van de klacht per omgaande direct schriftelijk aan de compliance officer kenbaar gemaakt.
2.2	Indien de klacht niet bij het dagelijks bestuur is gemeld, stelt de compliance officer het dagelijks bestuur op de hoogte van de ingekomen klacht. Iedere klacht wordt geregistreerd door de compliance officer. In de registratie worden opgenomen: <ul style="list-style-type: none">- naam en adres van de indiener van de klacht- de dagtekening- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
2.3	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 dagelijks bestuur over eventueel genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht. Voor zover de klachtencommissie over de klacht heeft geadviseerd, wordt ook dit advies in de registratie opgenomen.
2.4	Indien de klacht niet voldoet aan de eisen zoals gesteld onder de punten 1.2 en 1.3, kan het dagelijks bestuur besluiten de klacht buiten behandeling te laten. Een dergelijk besluit wordt schriftelijk aan de klager kenbaar gemaakt. Daarbij wordt indien relevant de klager gewezen op andere mogelijkheden (Klachtencommissie NBA, Accountantskamer of de Raad voor Geschillen) om een klacht in te dienen. Hiervoor wordt de klager verwezen naar de site van de NBA (zie https://www.nba.nl/Klacht--en-tuchtrecht/Tuchtrecht/Klachtencommissie-NBA).

3	Klachtbehandeling
3.1	Het bestuur behandelt de klacht.
3.2	Na de ontvangst en registratie van een klacht wordt door het bestuur overleg gevoerd met de klager. 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.
3.3	In de gevallen waarin overleg met de klager of bemiddeling niet leidt tot tevredenstelling van de klager, wordt de behandeling van de klacht voortgezet middels een nader onderzoek. Bij dit onderzoek kan het bestuur zich laten bijstaan door een klachtencommissie.
4	Verdaging
4.1	Het bestuur handelt klachten zo spoedig mogelijk af, doch uiterlijk binnen 14 weken na ontvangst van het klaagschrift. De afhandeling kan voor ten hoogste 4 weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, de partner of medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en de compliance officer.
5	Oordeel bestuur
5.1	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.
5.2	Indien andere onderdelen van het netwerk betrokken zijn bij de klacht, zendt het bestuur ook aan hen een kopie van zijn afdoeningsbrief.
5.3	Bij het toezenden van zijn afdoeningsbrief aan de klager, wijst het bestuur deze indien relevant op de mogelijkheden een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie NBA, Accountantskamer of de Raad voor Geschillen.
6	Interne publicatie
6.1	Het bestuur draagt er zorg voor dat de in het vorige punt bedoelde geregistreerde gegevens jaarlijks op overzichtelijke en geanonimiseerde wijze worden gepubliceerd. Deze publicatie gaat vergezeld van een toelichting, waarin wordt aangegeven in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van onze organisatie, en waarin wordt ingegaan op eventuele maatregelen om gesignaleerde knelpunten op te lossen.

7	Uitvoeringsregeling en mandaat
7.1	Het bestuur kan in het belang van een zorgvuldige, effectieve en efficiënte uitvoering van de klachtbehandeling nadere regels vaststellen ter uitvoering van de klachtenregeling.
7.2	Het bestuur kan bij mandaatbesluit alle bevoegdheden die noodzakelijk zijn voor een effectieve en efficiënte klachtbehandeling voor zover deze niet plaatsvindt door de klachtencommissie, mandateren aan het dagelijks bestuur.
7.3	De compliance officer wordt door het bestuur belast met het toezicht op de uitvoering van de klachtenregeling.
8	Citeertitel
8.1	Deze procedure kan worden aangehaald als: klachtenregeling.
9	Datum inwerkingtreding
9.1	Deze regeling vervangt de klachtenregeling d.d. 30 november 2010 en treedt in werking op 1 januari 2015..

Verantwoordelijkheid bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor de behandeling, de registratie en de publicatie van klachten over vennoten en medewerkers van onze accountantspraktijk dan wel van personen die werkzaam zij bij een kantoor behorende tot het netwerk waarbij onze accountantspraktijk is aangesloten.

Compliance officer

Het bestuur wijst ten behoeve van de coördinatie van de klachtbehandeling, de registratie van alle ontvangen klachten, de procedurele en de inhoudelijke toetsing en het genereren van management-informatie een compliance officer aan.