

## Klachtenregeling

De klachtenregeling van Accountants Office heeft betrekking op situaties waarin een opdrachtgever, medewerker of andere belanghebbende van mening is dat (een medewerker van) Accountants Office bij de uitvoering van werkzaamheden inbreuk heeft gemaakt op integriteit, objectiviteit, deskundigheid, zorgvuldigheid, betrouwbaarheid, geheimhouding en onafhankelijkheid.

De te volgen procedure is als volgt:

1. Een situatie die onder de reikwijdte van deze klachtenregeling valt, kan schriftelijk, per telefoon of e-mail worden gemeld aan de klachtencoördinatoren van Accountants Office: de heer drs. R. Smits RA voor de kantoren Oisterwijk en Helmond via telefoonnummer +31 6 39 11 11 70 of e-mail [rene@accountantsoffice.nl](mailto:rene@accountantsoffice.nl) mevrouw A.G.J.P. Meeuwis AA RB voor kantoor Eindhoven via telefoonnummer +31 6 28 63 28 15 of e-mail [rian@accountantsoffice.nl](mailto:rian@accountantsoffice.nl).
2. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht binnen één week aan de melder. De klachtencoördinator informeert de melder tevens hoe en binnen welke termijn diens klacht in behandeling zal worden genomen. Deze termijn bedraagt in principe maximaal vier weken na de ontvangst van de klacht.
3. De klachtencoördinator beoordeelt direct na ontvangst van de klacht welke personen binnen de organisatie betrokken moeten worden bij de afhandeling van de klacht.
4. De klachtencoördinator informeert de melder uiterlijk na vier weken over de afhandeling van zijn klacht en de maatregelen die zijn genomen. Indien deze termijn door onvoorziene omstandigheden niet kan worden gehaald, informeert de klachtencoördinator de melder hierover en geeft hij aan op welke termijn de melder zal worden geïnformeerd over de afwerking van diens klacht.
5. Indien de klacht betrekking heeft op de wijze waarop een registeraccountant of een Accountant- Administratieconsulent zich bij de uitoefening van zijn beroep jegens de klager heeft gedragen, kan de klager er tevens voor kiezen zijn klacht in te dienen bij de Klachtencommissie NBA.