

## Klachtenregeling Valeur Accountants

### 1. Klachten naar aanleiding van de uitvoering van werkzaamheden

Indien ontevredenheid bestaat over de uitvoering van onze werkzaamheden of over de medewerkers van ons kantoor, kan dit aanleiding zijn tot het indienen van een klacht. Het doel hiervan is dat wij onze fout zo mogelijk kunnen herstellen, en in elk geval ervan leren zodat we deze klacht in de toekomst kunnen voorkomen.

Klagers moeten zich in eerste instantie wenden tot de verantwoordelijke accountant. Het is de verantwoordelijkheid van de accountant om de kantoorleiding schriftelijk te informeren zodra hem een klacht heeft bereikt en deze te voorzien van alle relevante documentatie. Klagers kunnen zich desgewenst ook rechtstreeks schriftelijk tot de kantoorleiding (de heer M.P. van der Bok AA of Ing. J. Klaasse MBA CMC RB) wenden.

#### Wij vragen u de volgende gegevens te vermelden bij het indienen van uw klacht:

- uw bedrijfsnaam, naam en adres, uw telefoonnummer en/of uw e-mailadres;
- een duidelijke omschrijving van uw klacht;
- de naam van de medewerker tegen wie de klacht zich richt;
- de datum wanneer de klacht is ontstaan.

### 2. Onderzoek kantoorleiding

De kantoorleiding geeft naar aanleiding van een klacht binnen 10 werkdagen schriftelijk bericht aan klager (hierna aangeduid als betrokken perso(o)nen) en aan de voor de betreffende werkzaamheden verantwoordelijke accountant, dat de klacht in behandeling is genomen. In het geval van een klacht, die betrekking heeft op een bepaalde medewerker informeert de kantoorleiding tevens deze medewerker.

De kantoorleiding onderzoekt de klacht en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle opdrachtdocumentatie die zij relevant acht. De anonimiteit van de betrokken persoon wordt op diens verzoek gewaarborgd, mits dit niet in strijd is met wettelijke verplichtingen en mits de gerechtvaardigde belangen van het kantoor hierdoor niet in gevaar komen. Er wordt in ieder geval zorgvuldig omgegaan met de belangen van de klager.

De kantoorleiding is bevoegd om juridisch advies in te winnen als zij dat nodig acht. De kantoorleiding is tevens bevoegd om alle betrokkenen te horen.

De kantoorleiding documenteert het onderzoek zodanig dat het dossier de conclusies kan dragen. Zij formuleert een conclusie en stelt de betrokken personen in de gelegenheid hun visie daarop te geven.

#### Het is vervolgens de taak van de leiding van het kantoor om:

- een besluit te nemen over de klacht;
- het besluit en de motivering daarvan aan de betrokken personen en aan de betrokken cliënt mee te delen en eventueel te bespreken;
- passende sancties te treffen;
- waar van toepassing de ingevolge wet- en regelgeving verplichte meldingen te doen;
- zo nodig maatregelen te nemen tot aanpassing van instructies, opleidingen of voorschriften.

De kantoorleiding rondt de behandeling van de klacht binnen een redelijke termijn af. Mededelingen van de kantoorleiding zoals bedoeld in deze bepaling vinden steeds schriftelijk plaats.

### 3. Geheimhouding

Alle medewerkers die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de behandeling van een klacht in de zin van deze regeling, zijn verplicht tot geheimhouding overeenkomstig de binnen ons kantoor geldende regels, met inbegrip van deze regeling.

Alle mededelingen die in het kader van de uitvoering van deze regeling worden gedaan, bevatten niet meer informatie dan voor het onderzoek respectievelijk de uitvoering van deze regeling noodzakelijk is.

Het voorgaande laat onverlet dat het noodzakelijk kan zijn de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de klacht, mee te delen aan bevoegde autoriteiten op grond van een wettelijke verplichting tot melding.

Het klachtendossier wordt bewaard gedurende tenminste zeven jaar onder verantwoordelijkheid van de kantoorleiding. Dossiers worden vernietigd na afloop van de bewaartermijn.

### 4. Wet bescherming persoonsgegevens

De Wet bescherming persoonsgegevens is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze regeling. De kantoorleiding moet zorgdragen voor de correcte naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens in het kader van deze regeling.

### 5. Bekendmaking van deze regeling

Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door opneming in het kantoorhandboek en door publicatie op de website van kantoor.