

## **REGLEMENT INZAKE BEHANDELING VAN KLACHTEN**

### **Inleiding en definities**

Dit reglement heeft betrekking op klachten over het beroepsmatig handelen van aan FAAS verbonden medewerkers. Het treedt in werking op 08 maart 2013.

Onder 'FAAS' wordt in dit reglement verstaan: FAAS Accountants & Adviseurs VOF

Onder 'Klacht' wordt in dit reglement verstaan: iedere schriftelijke kennisgeving van gedragingen, die mogelijk in strijd zijn met wet- en regelgeving, beroeps- en gedragsregels of overeenkomsten tussen FAAS en Klager en die voldoet aan het gestelde in de artikelen 1 en 2. Onder 'Klager' wordt verstaan iedere natuurlijke of rechtspersoon die een Klacht op grond van dit reglement indient.

### **Reglement**

#### **Artikel 1**

Een ieder die wil klagen over de wijze waarop een aan FAAS verbonden medewerker (m/v) zich in diens beroepsmatig handelen jegens hem heeft gedragen, dient de bestreden gedraging ter kennis te brengen van de Klachtenbehandeling FAAS.

#### **Artikel 2**

1. De Klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a) de naam en het adres van de Klager;
  - b) de naam van de medewerker op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft;
  - c) de dagtekening;
  - d) een omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht is gericht;
  - e) een beschrijving van de klachtwaardigheid van de gedraging.
2. Eventuele stukken waar Klager zich op beroept dienen in kopie aan de Klacht gehecht te zijn. In de Klacht dient een duidelijke verwijzing naar (relevante passages in) die stukken opgenomen te zijn.
3. Indien de Klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de Klacht noodzakelijk is, draagt de Klager zorg voor een vertaling.
4. De Klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de Klacht bevatten.

#### **Artikel 3**

1. Klachtenbehandeling FAAS bevestigt de ontvangst van het op grond van artikel 1 en artikel 2 bij haar ingediende klaagschrift schriftelijk binnen tien werkdagen.
2. Klachtenbehandeling FAAS zendt een Klacht die niet voor hem bestemd is of tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is op zo kort mogelijke termijn terug aan Klager. Het begeleidende schrijven vermeldt de reden van terugsturen.

#### **Artikel 4**

1. Klachtenbehandeling FAAS is niet verplicht de Klacht in behandeling te nemen:
  - a) 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 organisatie is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
  - b) indien zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de Accountantskamer of Raad van Tucht van de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
  - c) 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;
  - d) 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;
  - e) indien de Klacht niet conform het gestelde in artikel 1 is voorgelegd;
  - f) indien de klacht uitsluitend over een declaratie gaat.
2. Van het niet in behandeling nemen van de Klacht stelt Klachtbehandeling FAAS Klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk in kennis.

#### **Artikel 5**

Indien Klachtenbehandeling FAAS de Klacht in behandeling neemt, draagt zij zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling daarvan. De behandeling van de Klacht geschiedt door een functionaris of functionarissen die niet bij de gedraging waarop de Klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest.

Deze functionaris kan telefonisch of schriftelijk (ook per e-mail) contact opnemen met de Klager om een nadere toelichting op de Klacht te vernemen.

#### **Artikel 6**

1. Klachtenbehandeling FAAS handelt de Klacht zo spoedig mogelijk af.
2. Klachtenbehandeling FAAS stelt de Klager en de medewerker op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen inzake de Klacht.

#### **Artikel 7**

De Klacht vervalt zodra Klager aan Klachtenbehandeling FAAS te kennen geeft dat de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn Klacht tegemoet is gekomen.

#### **Artikel 8**

Klachtenbehandeling FAAS draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.

#### **Artikel 9**

Het indienen van een Klacht en de behandeling daarvan leidt niet tot onderbreking van wettelijke verjarings- of vervaltermijnen.

Het adres voor de Klachtbehandeling FAAS luidt:

Klachtenbehandeling FAAS

Dammerweg 103c

1394 GT Nederhorst den Berg