

Klachtenregeling

Verstegen accountants en belastingadviseurs en Verstegen accountants en adviseurs kennen een klachtenregeling. Deze houdt in dat wij uw klacht op zorgvuldige wijze afhandelen en waar mogelijk met u kijken naar een passende oplossing. Hieronder lichten wij toe wat deze klachtenregeling inhoudt.

Indien u niet tevreden bent over de uitvoering van de werkzaamheden door (een van) onze medewerkers kunt u daarover een klacht indienen bij ons kantoor. Ook als u vermeende onregelmatigheden aan de kaak wilt stellen kunt u daarover een klacht indienen bij ons kantoor.

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken bij de directie. Vermeldt u daarbij:

- uw naam en adres;
- de naam van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- de dagtekening en uw handtekening;
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- de reden waarom u de klacht indient.

Als u een voorstel heeft voor de afwikkeling van de klacht kunt u dat ook aangeven.

Vervolgens bevestigt de directie binnen vijf werkdagen de ontvangst van uw klacht. In deze ontvangstbevestiging wordt u geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure, waaronder de afhandelingstermijn en de mogelijkheid gehoord te worden.

Wij streven ernaar uw klacht uiterlijk binnen acht weken af te handelen. De beslissing die de directie neemt op uw klacht bestaat uit een gegrondverklaring of een ongegrondverklaring van uw klacht. Uiteraard motiveert de directie deze beslissing. Bent u het niet eens met de beslissing en heeft de klacht betrekking op een gedraging van een accountant als bedoeld in artikel 22, eerste lid, van de Wet tuchtrechtspraak accountants, dan kunt u alsnog een klacht indienen bij de accountantskamer. In haar beslissing informeert de directie u hierover als dit van toepassing is.

Overigens kunt u gedurende de klachtbehandeling bij de directie aangeven dat de medewerker tegen wie uw klacht zich richt aan uw klacht tegemoet is gekomen. Zodra u dat heeft aangegeven vervalt de klacht en wordt de behandeling ervan gestaakt.

Heeft uw klacht betrekking op een gedraging van een registeraccountant of een Accountant-Administratieconsulent, dan kunt u in sommige gevallen ook terecht bij de Klachtencommissie NIVRA-NOvAA of de accountantskamer in Zwolle. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij de beroepsorganisaties (www.nivra.nl of www.novaa.nl).

[Raadpleeg hier de volledige klachtenregeling.](#)