

## Klachtenregeling Maatschap Transparant advies + accountancy

Versie april 2024

### Inleiding

Wie een accountant(sorganisatie) voor een bepaalde dienst inschakelt, moet ervan op aan kunnen dat de dienstverlening voldoet aan de geldende kwaliteitseisen. Een accountant(sorganisatie) heeft zich immers te houden aan gedrags- en beroepsregels. Toch kan het voorkomen dat u als opdrachtgever niet tevreden bent over het werk van de accountant(sorganisatie), de wijze waarop u bent behandeld of de hoogte van de declaratie. Wanneer dit het geval is nodigen wij u uit om dit aan ons kenbaar te maken. Wij gaan ervan uit dat uw klacht te goeder trouw is en uiting geeft aan oprechte en gegronde zorg. Wij zullen uw klacht dan ook uiterst serieus behandelen. Bovendien geeft uw klacht ons de kans eventuele fouten te herstellen en onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

### Goed gesprek

Veel klachten ontstaan door misverstanden, die vaak in een goed gesprek rechtgezet kunnen worden. Een gesprek heeft dan ook onze voorkeur. Bovendien kunnen wij ons hierdoor een beter beeld vormen omtrent de aard van de klachten en de wijze waarop deze tot stand is gekomen.

### Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is het probleem op deze wijze niet oplosbaar of vindt u een gesprek niet wenselijk, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het klachtenformulier dat u kunt vinden op onze website: <https://www.transparant-accountancy.nl/klachten-en-klokkenluidersregeling/>.

U dient dit formulier dan te richten aan onze kwaliteitsbepaler: de heer B.D. Frans AA. Wij streven er naar om binnen vijf werkdagen inhoudelijk op de klacht te reageren. Mocht dit door omstandigheden langer duren, dan ontvangt u hiervan altijd bericht en informeren wij u over de verdere procedure. U kunt daarbij om nadere toelichting of informatie worden gevraagd. Daarnaast is het onze doelstelling uw klacht binnen een tijdsbestek van drie weken af te handelen. U ontvangt daarbij schriftelijk de uitkomst van de klachtenprocedure. Bent u ontevreden over de uitkomst hiervan, dan kunt u de klacht of het geschil voorleggen aan van de daarvoor in het leven geroepen instanties.

Wij zullen uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen. U kunt uw klacht per post zenden aan:

Transparant advies + accountancy  
T.a.v. B.D. Frans AA (Kwaliteitsbepaler)  
Blijhamsterstraat 19  
9671 AS Winschoten

of per e-mail naar [bart@transparant-accountancy.nl](mailto:bart@transparant-accountancy.nl).

Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen verzoeken wij u onderstaande punten te vermelden bij het schriftelijk (zie ook het klachtenformulier) indienen van uw klacht:

- Naam, adres en vestigingsplaats cliënt.
- Contactpersoon cliënt.
- Omschrijving van uw klacht. *In de omschrijving van de klacht verzoeken wij u concreet te vermelden wat de klacht is, wanneer het probleem zich heeft voorgedaan en welke personen hierbij betrokken waren.*
- Aangeven of u uw klacht al eerder kenbaar heeft gemaakt en bij wie.
- Door de klager voorgestelde oplossing.

## **Accountantskamer NBA (Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants)**

Is het probleem niet oplosbaar middels een goed gesprek en/of onze klachtenprocedure of bent u ontevreden over de uitkomst, dan is er de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de Accountantskamer van NBA. De Accountantskamer behandelt klachten over het beroepsmatig handelen van een accountant en behartigt het belang van een goede uitoefening van het accountantsberoep.

Voor deze procedure verwijzen wij u naar de Accountantskamer van NBA middels de volgende link: <https://www.nba.nl/kwaliteitsbevordering/klachten-en-tuchtrecht/accountantskamer/>.

## **Tenslotte**

Tenslotte delen wij u mede dat wij, met het oog op beroepsreglementering, klachten vastleggen en meenemen in de evaluatie van ons kwaliteitssysteem. Vanzelfsprekend zullen wij zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie omgaan.

Ook verwijzen wij naar klacht- en tuchtrecht voor individuele accountants via onze beroepsorganisatie NBA door middel van de volgende link: <https://www.nba.nl/kwaliteitsbevordering/klachten-en-tuchtrecht/>.