

## Procedure klachtenregeling

PUUR! Accountancy & Advies hecht veel waarde aan tevreden relaties. Wij werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Mocht u desondanks ontevreden zijn over één van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

### Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost, wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

### Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel indienen. Dit kan door een brief of e-mail te sturen t.a.v. de heer Gert Wim Blokzijl.

Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan één van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen, u ontvangt hiervan twee kopieën. We verzoeken u één exemplaar ondertekend te retourneren.

## Klachtenprocedure

### Artikel 1

1. Een ieder die wil klagen over de wijze waarop een medewerker van PUUR! Accountancy & Advies zich bij de uitoefening van zijn beroep jegens hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij Gert Wim Blokzijl.
2. Een ieder die wil klagen over vermeende onregelmatigheden binnen of buiten het accountantskantoor, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij Gert Wim Blokzijl.
3. 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.
4. Een klacht in de zin van deze klachtenregeling kan niet uitsluitend over de hoogte van een declaratie gaan.

### Artikel 2

Gert Wim Blokzijl draagt zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten.

### Artikel 3

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. de klachtwaardigheid van de gedraging.

2. 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.
3. De klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.

#### Artikel 4

De medewerker die een schriftelijke klacht ontvangt, stuurt deze terstond door aan Gert Wim Blokzyl.

#### Artikel 5

1. Gert Wim Blokzyl bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen vijf werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
  - a. de afhandelingstermijn;
  - b. de verdere procedure;
  - c. de contactpersoon;
  - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. Gert Wim Blokzyl zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager.
4. Gert Wim Blokzyl zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de klager. Het begeleidende schrijven vermeldt de reden van terugsturen.

#### Artikel 6

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker of medewerkers die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest.

#### Artikel 7

1. Gert Wim Blokzyl 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 accountantsorganisatie of accountantskantoor is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
  - b. 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;
  - c. indien zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de accountantskamer is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
  - 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.
2. Gert Wim Blokzyl neemt een klacht niet in behandeling indien niet is voldaan aan enig bij het klachtenreglement gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van klachten, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe gestelde termijn.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt Gert Wim Blokzyl de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

#### Artikel 8

1. Gert Wim Blokzijl stelt de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### Artikel 9

1. Gert Wim Blokzijl handelt de klacht zo spoedig mogelijk af, doch uiterlijk binnen acht weken.
2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 7, tweede lid, van dit klachtenreglement te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
3. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.
4. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### Artikel 10

1. Gert Wim Blokzijl stelt de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen inzake de klacht alsmede van eventuele aanbevelingen aan de dagelijks beleidsbepaler.
2. De beslissing van de Gert Wim Blokzijl strekt tot:
  - a. gegrondverklaring van de klacht; of
  - b. ongegrondverklaring van de klacht.
3. Indien de klacht betrekking heeft op een handelen of nalaten als bedoeld in artikel 22, eerste lid, van de Wet tuchtrechtspraak accountants wordt in de beslissing gemeld dat alsnog een klacht kan worden ingediend bij de accountantskamer.

#### Artikel 11

De klacht vervalt zodra klager aan Gert Wim Blokzijl te kennen geeft dat de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen.

#### Artikel 12

Gert Wim Blokzijl draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.