Externe klachtenregeling

Deze klachtenregeling biedt externe stakeholders een toegankelijke en zorgvuldige manier om klachten te uiten over het handelen of nalaten van CC Accountants of de sociale, milieu- of governance-impact daarvan. CC Accountants hecht waarde aan transparantie, verantwoordelijkheid en dialoog met haar omgeving.

Toepasselijkheid

Deze regeling is van toepassing op externe stakeholders, waaronder klanten, leveranciers, partners, maatschappelijke organisaties en overige belanghebbenden.

- klanten;
- leveranciers;
- partners;
- maatschappelijke organisaties;
- overige belanghebbenden.

1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Bestuur: beide registeraccountants die gezamenlijk het beleid bepalen en besluiten nemen over alle aangelegenheden van het kantoor;
- Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een van beide registeraccountants, of over de sociale, milieu- of governance-impact van het handelen of nalaten van CC Accountants;
- Klager: de indiener van een klacht;
- Medewerker: een van beide registeraccountants die betrokken is bij de uitvoering van de opdrachten van ons kantoor;
- Tekeningsbevoegde medewerker: een persoon met de bevoegdheid om namens het accountantskantoor verbintenissen aan te gaan betreffende de uitvoering van opdrachten op het gebied van de professionele dienstverlening.

2. Behandeling en registratie van klachten

2.1 Met de behandeling en registratie van klachten wordt een van beide registeraccountants belast.

2.2 De registeraccountant:

- Onderzoekt de ontvangen klacht en neemt kennis van alle relevante (opdracht)documentatie;
- Meldt de klacht bij de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar via de tussenpersoon, indien de klacht mogelijk leidt tot een financiële aansprakelijkstelling die het eigen risico van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering te boven gaat;

- Wint indien nodig additioneel juridisch advies in;

2.3 Indien er sprake is van (mogelijke) belangenverstrengeling of een klacht die de onafhankelijkheid van een van de registeraccountants raakt, kan CC Accountants een onafhankelijke externe arbiter of deskundige aanwijzen om de klacht te beoordelen of hierover te adviseren.

De selectie van deze externe partij gebeurt op basis van deskundigheid en onafhankelijkheid. Waar relevant kan een vooraf vastgesteld bedrag als vergoeding worden toegekend aan deze externe arbiter.

3. Indienen van klachten

3.1 Als het beroepsmatig handelen of nalaten van CC Accountants, dan wel de sociale, milieu- of governance-impact daarvan, daartoe aanleiding geeft, kan door de klager een klacht worden ingediend.

3.2 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en kan worden verzonden per e-mail.

E-mailadres voor externe klachten
Charles@cc-accountants.nl

De klacht dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

- Naam en contactgegevens van de klager;
- Op wie of wat de klacht betrekking heeft: de registeraccountant en dienst.
- Dagtekening;
- Een duidelijke omschrijving van de gedraging of het nalaten waartegen de klacht is gericht;
- Redenen omtrent de klachtwaardigheid van die gedraging;
- Indien van toepassing: een omschrijving van de sociale, milieu- of governance impact (wat is het effect, waar/wanneer, voor wie, en hoe is de klager hierbij betrokken);
- Eventuele locatie/ketencontext (bijv. klantproject, leverancier);
- Relevante documenten/bewijsstukken waarnaar in de klacht wordt verwezen (digitaal bijgevoegd).

3.3 Een mondeling geuite klacht wordt door CC Accountants op schrift gesteld en ter bevestiging aan de klager voorgelegd. Behandeling vangt aan zodra de klager de schriftelijke weergave heeft bevestigd.

3.4 Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- Zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de klachtencommissie of raad van tucht van de beroepsorganisatie is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;

- 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;
- Tussen het moment van constateren of redelijkerwijs kunnen constateren van het handelen of nalaten en het moment van indiening een periode van drie jaar is verstreken;
- Tussen het moment van handelen of nalaten en het moment van indiening een periode van 6 jaar is verstreken.

4. Ontvangstbevestiging klaagschrift

4.1 De behandelend registeraccountant zorgt ervoor dat de indiener van een klaagschrift dan wel degene wiens mondeling ingediende klacht op schrift is gesteld, binnen een week na ontvangst daarvan een ontvangstbevestiging en informatie over de procedure van klachtbehandeling wordt toegezonden. Indien een klacht om advies aan de verzekeraar wordt voorgelegd, deelt de registeraccountant dit zo spoedig mogelijk mee aan de klager.

4.2 Indien een klaagschrift niet voldoet aan de in punt 3.2 geformuleerde eisen, wordt de klager binnen twee weken na ontvangst daarvan in de gelegenheid gesteld om het verzuim binnen twee weken te herstellen.

4.3 Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen, maar worden wel geregistreerd en beoordeeld op mogelijke risico's voor betrokkenen.

4.4 Indien de klager binnen genoemde termijn van twee weken niet aan het herstel van verzuim heeft voldaan, kan de registeraccountant besluiten de klacht niet (verder) in behandeling te nemen. De klager wordt daarover binnen twee weken na het verstrijken van de hiervoor bedoelde termijn van twee weken geïnformeerd, met een toelichting op de redenen waarom de klacht niet (verder) in behandeling wordt genomen.

5. Klachtbehandeling

5.1 CC Accountants behandelt alle klachten en meldingen met discretie en professionaliteit. CC Accountants waarborgt dat geen enkele betrokkene wordt benadeeld voor het te goeder trouw uiten van zorgen of het indienen van een klacht. Klachten worden vertrouwelijk behandeld, met inachtneming van een zorgvuldige en eerlijke onderzoeksprocedure.

5.2 Tijdens de behandeling van de klacht wordt de klager op passende momenten geïnformeerd over de voortgang, waaronder de verwachte behandeltermijn, eventuele vertragingen met toelichting, de stand van zaken binnen het onderzoek en de uiteindelijke uitkomst van de klachtenbehandeling.

5.3 De registeraccountant onderzoekt de klacht en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle opdrachtdocumentatie die hij relevant acht. Hij kan besluiten om de identiteit van de klager(s) vertrouwelijk te houden. Ook is hij bevoegd om juridisch advies in te winnen zo hij dat nodig acht.

5.4 Als de registeraccountant dat zinvol acht, wordt overleg gevoerd met de klager. Dit overleg dient er onder andere toe om vast te stellen of de klacht door middel van bemiddeling kan worden afgehandeld en om vast te stellen in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt.

5.5 Als overleg of bemiddeling leidt tot een oplossing waarmee de klager tevreden is, wordt de klacht niet verder behandeld. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden schriftelijk geïnformeerd over de beëindiging van de klachtbehandeling.

5.6 In de gevallen waarin overleg met de klager of bemiddeling niet leidt tot tevredenstelling van de klager, wordt de behandeling van de klacht voortgezet.

5.7 Als een klacht niet binnen tien weken wordt afgehandeld zal aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft vóór het verstrijken van de toepasselijke termijn een mededeling van verdaging worden gezonden.

6. Taak van de beide registeraccountants

Het is de taak van de beide registeraccountants om:

1. te komen tot besluitvorming op basis van het advies van de behandelend registeraccountant en/of de externe deskundige;
2. vast te stellen of de klacht betrekking heeft op een individuele gedraging, een team/onderdeel, de organisatie als geheel en/of een onderdeel van het netwerk, en of er sprake is van (mogelijke) sociale, milieu- of governance-impact;
3. de uitkomsten te bespreken met relevante betrokkenen (waaronder, indien van toepassing, betrokken medewerkers, leidinggevenden, verantwoordelijke partners, en/of netwerkvertegenwoordigers);
4. passende maatregelen vast te stellen en te (doen) implementeren. Dit kan omvatten: herstel richting de klager, corrigerende maatregelen, verbetermaatregelen, en, indien relevant, maatregelen gericht op het beperken of herstellen van sociale, milieu- of governance-impact;
5. waar nodig een verbeter- of herstelplan vast te stellen met eigenaar, termijn(en) en opvolging/monitoring;
6. de klager(s) te informeren over de uitkomst en binnen de grenzen van vertrouwelijkheid en privacy de genomen/voorgenomen acties;
7. zo nodig maatregelen te (doen) nemen tot aanpassing van instructies, opleidingen, processen of voorschriften om herhaling te voorkomen.

7. Documentatie en rapportage

7.1 Het onderzoek wordt zodanig gedocumenteerd dat het dossier de conclusies kan dragen.

8. Uitvoeringsregeling en mandaat

8.1 De registeraccountant kan in het belang van een zorgvuldige, effectieve en efficiënte uitvoering van de klachtbehandeling nadere regels vaststellen ter uitvoering van de klachtenregeling.

8.2 De registeraccountant kan bij mandaatbesluit alle bevoegdheden die noodzakelijk zijn voor een effectieve en efficiënte klachtbehandeling mandateren aan anderen.

8.3 De registeraccountant is tevens belast met het toezicht op de uitvoering van de klachtenregeling.

9. Evaluatie & Verbetering

CC Accountants evalueert jaarlijks de klachtenprocedure aan de hand van ontvangen klachten, uitkomsten, knelpunten en stakeholderfeedback. Deze evaluatie kan leiden tot:

- Aanpassing van interne processen;
- Bijscholing van beide registeraccountants;
- Wijziging of uitbreiding van deze klachtenregeling.

10. Bescherming tegen nadelige gevolgen

CC Accountants hanteert een strikt ‘non-retaliation’-beleid. Dit betekent dat niemand mag worden benadeeld of op enige wijze negatieve gevolgen mag ondervinden wegens het te goeder trouw uiten van een zorg, melding of klacht.

CC Accountants waarborgt dat:

- de identiteit van de klager vertrouwelijk wordt behandeld;
- informatie uitsluitend wordt gedeeld met personen die noodzakelijk betrokken zijn bij de afhandeling;
- de klager vooraf wordt geïnformeerd over wie toegang krijgt tot de informatie;
- er passende maatregelen worden genomen tegen personen die vertrouwelijkheid schenden of klagers benadelen;
- indien de klager of een betrokken partij kwetsbaar is of zich onveilig voelt, in overleg aanvullende beschermingsmaatregelen worden getroffen;
- in voorkomende gevallen samengewerkt kan worden met een onafhankelijke derde om risico’s voor de klager te beoordelen of de afhandeling te begeleiden.

Dit beleid geldt voor alle externe stakeholders die een klacht indienen.

Heemstede, augustus 2026