

# **Klachtenregeling naar aanleiding van de uitvoering van werkzaamheden van Elferink & Co. Accountants**

## **1 Algemene Voorwaarden**

In elke aan opdrachtgevers verstrekte Algemene Voorwaarden is in artikel 17 beschreven hoe om te gaan met klachten en reclames.

## **2 Melding van externe klachten**

Indien de uitvoering van werkzaamheden niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen, kan dit aanleiding zijn tot klachten van de opdrachtgever en belanghebbende derden.

Het is de verantwoordelijkheid van de verantwoordelijk vennoot om het bestuur schriftelijk te informeren zodra van serieuze klachten sprake is en haar te voorzien van alle relevante documentatie. Klagers kunnen zich desgewenst ook rechtstreeks tot het bestuur wenden.

## **3 Melding van interne klachten**

Indien de uitvoering van werkzaamheden niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen, kan dit aanleiding zijn tot klachten van de bij de uitvoering betrokken medewerkers.

Het is de verantwoordelijkheid van de verantwoordelijk vennoot om het bestuur schriftelijk te informeren zodra van serieuze klachten sprake is en haar te voorzien van alle relevante documentatie. Klagers kunnen zich desgewenst ook rechtstreeks tot een andere vennoot dan de verantwoordelijke vennoot of tot het bestuur wenden. Indien de klager zich heeft gewend tot een ander vennoot, dan is het de verantwoordelijkheid van deze vennoot om het bestuur schriftelijk te informeren zodra van serieuze klachten sprake is en haar te voorzien van alle relevante documentatie.

## **4 Onderzoek door bestuur**

Het bestuur onderzoekt de klacht en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle opdrachtdocumentatie die zij relevant acht. Zij kan besluiten om de identiteit van de klager(s) vertrouwelijk te houden. Ook is zij bevoegd om juridisch advies in te winnen zo zij dat nodig acht.

## **5 Documentatie en rapportering**

Het onderzoek wordt zodanig gedocumenteerd, dat het dossier de conclusies kan dragen. Het bestuur formuleert zijn of haar voorgenomen conclusie en wordt de verantwoordelijk vennoot in de gelegenheid gesteld zijn visie te geven. Vervolgens rapporteert het bestuur met afschrift aan de verantwoordelijk vennoot.

## **6 Taak van het bestuur**

Het is de taak van het bestuur om:

- De uitkomsten met de verantwoordelijk vennoot te bespreken.
- Passende maatregelen te (doen) nemen.
- De uitkomsten met de klager(s) te bespreken, tenzij het bestuur besluit om dit aan de verantwoordelijk vennoot over te laten.
- Zonodig maatregelen te (doen) nemen tot aanpassing van instructies, opleidingen, of voorschriften.