

## Reglement voor klachtbehandeling

### *Artikel 1*

1. Een ieder die wil klagen over de wijze waarop een accountant en/of medewerker van Lubbersen Accountancy en Advies zich bij de uitoefening van zijn beroep jegens hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij Auxilium Adviesgroep B.V.
2. Een ieder die wil klagen over vermeende onregelmatigheden binnen of buiten het accountantskantoor als genoemd in lid 1, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij Auxilium Adviesgroep B.V.
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 of bij de Accountantskamer.
4. Een klacht in de zin van deze klachtenregeling kan niet uitsluitend over de hoogte van een declaratie gaan.
5. Een klager en het accountantskantoor kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of vertegenwoordigen. Auxilium Adviesgroep B.V. kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

### *Artikel 2*

Auxilium Adviesgroep B.V. draagt op verzoek en in opdracht van Lubbersen Accountancy en Advies zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten. Auxilium Adviesgroep B.V. zal dit in redelijkheid en billijkheid doen zoals van een zorgvuldig opdrachtnemer en klachtbehandelaar mag worden verwacht.

De klager die conform deze klachtenregeling een klacht indient bij Auxilium Adviesgroep B.V. aanvaardt de inhoud van deze klachtenregeling en daarin opgenomen procedures.

### *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 accountant en/of medewerker en het kantoor waar de accountant en/of medewerker werkzaam is, 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 naar de Nederlandse taal. Auxilium Adviesgroep B.V. zal uitsluitend de klacht behandelen en communiceren in de Nederlandse taal.
3. De klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.

### *Artikel 4*

Indien de ingediende klacht in afwijking van het gestelde in artikel 1 lid 2 rechtstreeks bij Lubbersen Accountancy en Advies binnenkomt, zal deze de klacht terstond doorsturen naar Auxilium Adviesgroep B.V. voor verdere behandeling.

#### *Artikel 5*

1. Auxilium Adviesgroep B.V. 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. Auxilium Adviesgroep B.V. zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is zo spoedig mogelijk naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager.
4. Auxilium Adviesgroep B.V. 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 van Auxilium Adviesgroep B.V. die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest.

#### *Artikel 7*

1. Auxilium Adviesgroep B.V. is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen:
  - a. indien deze 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. Auxilium Adviesgroep B.V. neemt een klacht niet in behandeling indien niet is voldaan aan enig in het klachtenreglement gestelde vereisten voor het in behandeling nemen van klachten, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een door Auxilium Adviesgroep B.V. daartoe gestelde termijn.
3. Auxilium Adviesgroep B.V. is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, dit ter beoordeling van Auxilium Adviesgroep B.V.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de Auxilium Adviesgroep B.V. klager en de accountant en/of medewerker van het accountantskantoor op wiens gedraging de klacht betrekking zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

#### *Artikel 8*

1. Auxilium Adviesgroep B.V. stelt de klager en de accountant en/of medewerker van het accountantskantoor 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, dan wel indien de klager en/of de accountant en/of medewerker van het accountantskantoor op wiens gedraging de klacht betrekking heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een intern verslag gemaakt door een medewerker van Auxilium Adviesgroep B.V. welke uitsluitend voor intern gebruik door Auxilium Adviesgroep B.V. is ten behoeve van de afhandeling van de klacht.

#### *Artikel 9*

1. Auxilium Adviesgroep B.V. 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 accountant en/of medewerker van het accountantskantoor op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### *Artikel 10*

1. Auxilium Adviesgroep B.V. stelt de klager en de accountant en/of medewerker van het accountantskantoor 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 en/of het bestuur van het accountantskantoor.
2. De beslissing van de Auxilium Adviesgroep B.V. 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.
4. Door de behandeling van de klacht wordt Auxilium Adviesgroep B.V. op generlei wijze partij bij de klachtprocedure, noch aanvaardt zij enige aansprakelijkheid voor de uitkomst daarvan of haar bevindingen. Partijen zijn niet gehouden de bevindingen van Auxilium Adviesgroep B.V. inzake de klacht over te nemen doch kunnen daar naar eigen inzicht mee omgaan.

#### *Artikel 11*

De klacht vervalt zodra klager aan Auxilium Adviesgroep B.V. te kennen geeft dat de accountant en/of medewerker van het accountantskantoor op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen.

#### *Artikel 12*

Auxilium Adviesgroep B.V. draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten. Hiertoe wordt een klachtendossier aangemaakt.

#### *Artikel 13*

Elk klachtendossier wordt minimaal 60 maanden bewaard, te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld.

*Artikel 14*

Auxilium Adviesgroep B.V. respecteert de privacy van de klager en de medewerkers van het accountantskantoor en draagt er zorg voor dat de persoonlijke informatie die wordt verstrekt vertrouwelijk en zorgvuldig wordt behandeld. Meer informatie hierover is beschikbaar op de website van Auxilium Adviesgroep.