

Reglement voor klachtbehandeling CROP

Artikel 1

1. Een ieder die wil klagen over de wijze waarop een medewerker van CROP (daaronder begrepen ook eigenaren en leden van het bestuur) zich in diens beroepsmatig handelen jegens hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de compliance officer van CROP registeraccountants.
2. Een ieder die wil klagen over vermeende onregelmatigheden binnen of buiten het accountantskantoor, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de compliance officer van CROP registeraccountants.
3. Indien de klacht betrekking heeft op het beroepsmatig handelen van een CROP medewerker die lid is van een beroepsorganisatie met een klachtenregeling, kan de klager er tevens voor kiezen zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie van de betreffende beroepsorganisatie.
4. Een klacht in de zin van deze klachtenregeling kan niet uitsluitend over een declaratie gaan.

Artikel 2

De compliance officer benoemt twee behandelaars van die klacht. De compliance officer kan zichzelf ook tot één van de klachtbehandelaars benoemen. De klachtbehandelaars dragen zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten.

Artikel 3

1. De klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
 - b. de vermelding dat het om een klacht gaat met daarbij een duidelijke omschrijving van zowel de beklagde gedraging als de klacht, inclusief onderbouwing met stukken en vermelding van relevante feiten en omstandigheden;
 - c. de reden waarom u een klacht indient en de reden waarom de beklagde gedraging klachtwaardig is;
 - d. de datum van constateren van de klachtwaardige gedraging en de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden.
2. De klacht bevat bij voorkeur uw naam, bedrijfsnaam, adres, (mobiele) telefoonnummer en/of e-mailadres.
3. 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.
4. 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 de compliance officer.

Artikel 5

1. De compliance officer bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen 10 werkdagen.
2. De compliance officer zendt een klacht tot behandeling, waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager.
3. De compliance officer 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 twee personen die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken zijn of zijn geweest.

Artikel 7

1. De klachtbehandelaars zijn 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 beroepsorganisatie waarvan de CROP medewerker lid van is 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. indien zij betrekking heeft op een beroepsmatige gedraging waarover al eerder geklaagd is onder toepassing van dit reglement;
 - e. 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. De klachtbehandelaars nemen 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 stellen de klachtbehandelaars klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8

1. De klachtbehandelaars stellen 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. De klachtbehandelaars reageren zo spoedig mogelijk en in beginsel binnen zes weken inhoudelijk op de klacht.
2. Indien een inhoudelijke reactie niet binnen zes weken mogelijk is, zullen de klachtbehandelaars de klager en de compliance officer daarvan schriftelijk in kennis stellen en tevens een termijn noemen waarbinnen naar verwachting alsnog een inhoudelijke reactie zal plaatsvinden.
3. 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.

Artikel 10

1. De klachtbehandelaars stellen de klager en de compliance officer schriftelijk en gemotiveerd in kennis van hun bevindingen inzake de klacht alsmede van eventuele aanbevelingen aan het bestuur van CROP.
2. De beslissing van de klachtbehandelaars strekt tot:
 - a. gegrondverklaring van de klacht; of
 - b. ongegrondverklaring van de klacht.

Artikel 11

De klacht vervalt, zodra klager aan de compliance officer te kennen geeft dat de medewerker, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen. De compliance officer licht de klachtbehandelaars daarover per omgaand in.

Artikel 12

De compliance officer draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.