

## **Klachtenregeling**

### **Artikel 1 Definities**

In deze procedure wordt verstaan onder:

*BAKKER accountants & adviseurs*: BAKKER accountants & adviseurs te Ridderkerk en te Breda;

*Bestuur*: de maten van BAKKER accountants & adviseurs;

*Medewerker*: alle personen die werkzaamheden verrichten voor BAKKER accountants & adviseurs op basis van een arbeidscontract of andersoortige contracten;

*Klacht*: een schriftelijke uiting van ontevredenheid door een klant over de uitvoering van werkzaamheden verricht door maten en medewerkers van BAKKER accountants & adviseurs;

*Klager*: de indiener van een klacht.

### **Artikel 2 Verantwoordelijkheid bestuur**

Het bestuur is verantwoordelijk voor de registratie, de behandeling en de afwikkeling van klachten over de dienstverlening van maten en medewerkers van BAKKER accountants & adviseurs.

### **Artikel 3 Procedure indienen klacht**

1. Een klacht dient schriftelijk (per post of per e-mail) te worden ingediend bij het bestuur (adres: Burg. de Zeeuwstraat 296, 2981AJ te Ridderkerk of per e-mail aan [j.huijser@bakker-accountants.nl](mailto:j.huijser@bakker-accountants.nl) (maat) en/of [j.smit@bakker-accountants.nl](mailto:j.smit@bakker-accountants.nl) (Compliance Officer) en bevat ten minste de naam en het adres van de klager, de datum en een duidelijke omschrijving van de aard van de klacht en tegen wie de klacht is gericht.
2. Het bestuur zorgt ervoor dat de klager binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en informatie over de verdere procedure van klachtbehandeling wordt toegezonden.

### **Artikel 4 Termijnen**

1. Binnen twee weken na de ontvangst van een klacht 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.
2. Indien gevoerd overleg of bemiddeling leidt tot een passende oplossing voor de klager, wordt de klacht als afgewikkeld beschouwd. De klager en degene tegen wie de klacht is gericht worden hierover door het bestuur schriftelijk geïnformeerd.
3. In de gevallen waarin overleg of bemiddeling niet leidt tot een passende oplossing voor de klager, wordt behandeling van de klacht voortgezet.
4. Het bestuur zal een nader onderzoek naar de klacht in gang zetten en afhankelijk van de aard van de klacht hiervoor de benodigde deskundigen inschakelen.
5. Het bestuur zal uiterlijk binnen 8 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd haar bevindingen aan de klager communiceren.

#### **Artikel 5 Registratie van klachten**

Het bestuur draagt er zorg voor dat iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd onder vermelding van de volgende gegevens:

- . de naam en het adres van de klager;
- . de datum;
- . een duidelijke omschrijving van de aard van de klacht en tegen wie de klacht is gericht.
- . datum afhandeling;
- . oordeel bestuur.

#### **Artikel 6 Datum inwerkingtreding**

1. Deze regeling is per 1 januari 2007 in werking getreden;
2. Deze regeling is gepubliceerd op de website van BAKKER accountants & adviseurs.