

REGLEMENT INZAKE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Inleiding en definities

Dit reglement heeft betrekking op klachten over het beroepsmatig handelen van aan Parallel verbonden medewerkers.

Onder 'Parallel' wordt in dit reglement verstaan: de besloten vennootschap Parallel Accountants & Adviseurs B.V..

Onder 'Klacht' wordt in dit reglement verstaan: iedere schriftelijke kennisgeving van gedragingen, die mogelijk in strijd zijn met wet- en regelgeving, beroeps- en gedragsregels of overeenkomsten tussen Parallel en Klager en die voldoet aan het gestelde in dit reglement.

Onder 'Klager' wordt verstaan iedere natuurlijke of rechtspersoon die een Klacht op grond van dit reglement indient.

Reglement

Artikel 1

1. Een ieder die wil klagen over de wijze waarop een medewerker van Parallel zich bij de uitoefening van zijn beroep jegens hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de directie van Parallel.
2. Een ieder die wil klagen over vermeende onregelmatigheden binnen of buiten het accountantskantoor, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de directie van Parallel.
3. Een klacht in de zin van deze klachtenregeling kan niet uitsluitend over de hoogte van een declaratie gaan.

Artikel 2

De directie van Parallel draagt zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten.

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 medewerker 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.
3. 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 directie van Parallel.

Artikel 5

1. De directie van Parallel bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen 30 werkdagen.
2. De directie van Parallel 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 directie van Parallel 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 7

1. De directie van Parallel is 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 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;
 - e. indien de klacht uitsluitend over de hoogte van een declaratie gaat.
2. De directie van Parallel neemt een klacht niet in behandeling indien niet is voldaan aan enig bij het klachtenreglement gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van klachten.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de directie van Parallel klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8

1. De directie van Parallel stelt 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.

Artikel 10

1. De directie van Parallel handelt de klacht zo spoedig mogelijk af.
2. De directie van Parallel stelt de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen inzake de klacht.

Artikel 11

De klacht vervalt zodra klager aan de directie van Parallel te kennen geeft dat de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen.

Artikel 12

De directie van Parallel draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.

Artikel 13

Het indienen van een klacht en de behandeling daarvan leidt niet tot onderbreking van wettelijke verjarings- of vervaltermijnen.

Het adres van Parallel luidt:
Parallel Accountants & Adviseurs B.V.
Ter attentie van de directie
Vlamoven 34
6826 TN Arnhem