

Klachtenregeling Delphi Accountancy

Artikel 1 – Indiening van klachten

1. Een ieder die wil klagen over de wijze waarop een medewerker van **Delphi Accountancy** zich bij de uitoefening van zijn beroep jegens hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de **Klachtencommissie van Delphi Accountancy**.
2. Een ieder die wil klagen over vermeende onregelmatigheden binnen of buiten het accountantskantoor, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de **Klachtencommissie van Delphi Accountancy**.
3. Indien de klacht betrekking heeft op de wijze waarop een registeraccountant of Accountant-Administratieconsulent zich bij de uitoefening van zijn beroep jegens de klager heeft gedragen, kan de klager er ook voor kiezen zijn klacht in te dienen bij de **Klachtencommissie van de NBA**.
4. Een klacht in de zin van deze klachtenregeling kan niet uitsluitend betrekking hebben op de hoogte van een declaratie.

Artikel 2 – Zorgvuldige behandeling

De **Klachtencommissie van Delphi Accountancy** draagt zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten.

Artikel 3 – Eisen aan de klacht

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 wie 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 opgesteld en een vertaling noodzakelijk is voor de behandeling, draagt de klager zorg voor een vertaling.
3. De klacht kan ook een voorstel tot afwikkeling bevatten.

Artikel 4 – Doorschakeling

De medewerker die een schriftelijke klacht ontvangt, stuurt deze terstond door naar de **Klachtencommissie van Delphi Accountancy**.

Artikel 5 – Ontvangstbevestiging en doorzending

1. De **Klachtencommissie van Delphi Accountancy** bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen.
2. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn;
 - b. de verdere procedure;
 - c. de contactpersoon;
 - d. de mogelijkheid om te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. Indien een andere instantie kennelijk bevoegd is, wordt de klacht onverwijld doorgezonden, met gelijktijdige mededeling aan de klager.
4. Klachten die niet voor de commissie bestemd zijn en niet worden doorgezonden, worden zo spoedig mogelijk teruggestuurd met opgave van reden.

Artikel 6 – Onafhankelijke behandeling

De klacht wordt behandeld door één of meerdere medewerkers die niet betrokken zijn (geweest) bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 7 – Niet in behandeling nemen

1. De **Klachtencommissie van Delphi Accountancy** is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen:
 - a. indien deze reeds bij een andere klachteninstantie of beroepsorganisatie is ingediend of beoordeeld;
 - b. indien de gedraging ouder is dan drie jaar na constatering of langer dan zes jaar geleden;
 - c. indien er een klachtprocedure bij de Accountantskamer loopt of heeft gelopen;

- d. indien er een strafrechtelijk onderzoek of vervolging loopt over de gedraging.
- 2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als deze niet voldoet aan de vereisten van dit reglement, mits de klager de kans heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een gestelde termijn.
- 3. De klager wordt binnen vier weken schriftelijk geïnformeerd indien een klacht niet in behandeling wordt genomen.

Artikel 8 – Hoor en wederhoor

1. De klager en de betrokken medewerker worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
2. Horen kan achterwege blijven indien de klacht kennelijk ongegrond is.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9 – Termijn van afhandeling

1. De klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht weken afgehandeld.
2. Deze termijn wordt opgeschort indien de klager is verzocht een verzuim te herstellen (artikel 7 lid 2).
3. De afhandeling kan met maximaal vier weken worden verdaagd.
4. Van een verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan zowel klager als medewerker.

Artikel 10 – Besluitvorming

1. De **Klachtencommissie van Delphi Accountancy** stelt zowel klager als betrokken medewerker schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van haar bevindingen en eventuele aanbevelingen aan de beleidsbepaler.
2. De beslissing luidt:
 - a. gegrondverklaring van de klacht; of
 - b. ongegrondverklaring van de klacht.

3. Indien de gedraging valt onder artikel 22, lid 1 van de Wet tuchtrechtspraak accountants, wordt vermeld dat alsnog een klacht kan worden ingediend bij de Accountantskamer.

Artikel 11 – Intrekking

De klacht vervalt zodra de klager aan de **Klachtencommissie van Delphi Accountancy** kenbaar maakt dat de medewerker naar tevredenheid aan de klacht tegemoet is gekomen.

Artikel 12 – Registratie

De **Klachtencommissie van Delphi Accountancy** draagt zorg voor de registratie van alle ingediende klachten.