Accura B.V.

Klachten- en geschillenregeling

Versie november 2026

Inhoud

1 Inleiding 3
2 Doelstelling van de klachtenregeling 3
3 Definities 3
4 Toepassing van de klachtenregeling 4
5 Indienen van een klacht 4
6 Behandeling van de klacht 4
5.1 Ontvangstbevestiging 4
5.2 Beoordeling van de Klacht 4
5.3 Oplossing en Communicatie 4
7 Escalatieprocedure 5
8 Kwaliteitsbepaler en verantwoordelijkheden 5

1 Inleiding

Accura B.V. is een accountantskantoor dat is geregistreerd onder de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta) en streeft naar de hoogste kwaliteitsnormen in de dienstverlening. Ondanks deze inspanningen kan het voorkomen dat cliënten of medewerkers ontevreden zijn over onze dienstverlening of interne processen. Deze klachten- en geschillenregeling is opgesteld om te zorgen voor een transparante, onafhankelijke en tijdige afhandeling van klachten. Tevens waarborgt de regeling dat gevallen van benadeling effectief worden behandeld.

Accura B.V. handelt in overeenstemming met de Richtlijn (EU) 2019/1937 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2019 betreffende de bescherming van klokkenluiders, de Wet bescherming klokkenluiders, SKM1 (Standaard voor kwaliteitsmanagement 1), en de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta). Deze wet- en regelgeving biedt zowel bescherming voor klokkenluiders als voor het waarborgen van de kwaliteit van de dienstverlening.

2 Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft als doel om:

- Het herstellen van vertrouwen tussen Accura B.V. en de cliënt of medewerker wanneer er ontevredenheid of benadeling bestaat.
- Klachten op een transparante en zorgvuldige wijze te behandelen.
- Te voldoen aan de wettelijke eisen van de Wta en de vereisten van de AFM omtrent klachtenbehandeling.
- Feedback van cliënten en medewerkers te verzamelen en waar nodig de dienstverlening of interne processen te verbeteren.
- Te waarborgen dat meldingen van misstanden of benadeling serieus worden genomen, in lijn met de Richtlijn (EU) 2019/1937, de Wet bescherming klokkenluiders, SKM1 en de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta).

3 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Klacht:** Elke uiting van onvrede van een cliënt of medewerker over de dienstverlening van Accura B.V., die betrekking heeft op de uitvoering, communicatie, het gedrag van medewerkers of de inhoud van de dienstverlening.
- **Benadeling:** Onder benadeling wordt in ieder geval verstaan:
    - Ontslag of schorsing
    - Een boete als bedoeld in artikel 650 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek
    - Demotie
    - Het onthouden van bevordering
    - Een negatieve beoordeling
    - Een schriftelijke berisping
    - Overplaatsing naar een andere vestiging
    - Discriminatie
    - Intimidatie, pesterijen of uitsluiting
    - Smaad of laster
    - Voortijdige beëindiging van een overeenkomst voor het leveren van goederen of diensten
    - Tevens wordt onder benadeling verstaan dreiging met en een poging tot benadeling.
- **Klokkenluider:** Een medewerker die een melding maakt van misstanden die zich voordoen binnen Accura B.V., zoals fraude, schendingen van de wet- en regelgeving, of benadelingspraktijken.
- **Klager:** De cliënt of medewerker die een klacht indient over de dienstverlening van Accura B.V. of over een situatie van benadeling.
- **Behandelaar:** De persoon die de klacht behandelt binnen Accura B.V. Dit kan een medewerker van de directie zijn of een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

- **Klachtencommissie:** De commissie binnen Accura B.V. die de klacht beoordeelt, bestaande uit de directie of een externe onafhankelijke partij in geval van een klacht over de directie.
- **Kwaliteitsbepaler:** De persoon die verantwoordelijk is voor de kwaliteitsborging binnen Accura B.V., die ervoor zorgt dat de kwaliteitsnormen in de dienstverlening worden nageleefd.

4 Toepassing van de klachtenregeling

Deze regeling is van toepassing op alle cliënten van Accura B.V. en op alle medewerkers en diensten van het kantoor. Daarnaast geldt de regeling ook voor gevallen van benadeling die medewerkers kunnen ervaren.

In het geval van meldingen van misstanden of benadeling door medewerkers, zal Accura B.V. handelen in overeenstemming met de Richtlijn (EU) 2019/1937, de Wet bescherming klokkenluiders, SKM1 en de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), die bescherming bieden aan medewerkers die zich melden in geval van fraude, misbruik of andere ernstige misstanden binnen de organisatie.

5 Indienen van een klacht

Een (anonieme) klacht wordt bij Accura B.V. ingediend op een van de volgende wijzen:
- per e-mail aan marco@accura.nl of leon@accura.nl, mits de afzender een e-mailadres gebruikt waaraan kan worden geantwoord;
- telefonisch via het algemene nummer

De klacht moet minimaal de volgende gegevens bevatten:
- De naam van de klager
- Een omschrijving van de klacht (waarom en wanneer deze is ontstaan)
- De naam van de betrokken medewerker(s), indien relevant
- Het gewenste resultaat of oplossing

6 Behandeling van de klacht

5.1 Ontvangstbevestiging
Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van de klacht, inclusief een beschrijving van het verdere proces.

5.2 Beoordeling van de Klacht
Accura B.V. zal de klacht binnen tien werkdagen na ontvangst beoordelen. Dit houdt in:
- Een nadere analyse van de klacht.
- Het uitvoeren van een onderzoek naar de feitelijke gang van zaken, met bijzondere aandacht voor gevallen van benadeling of misstanden die onder de bescherming van de Richtlijn (EU) 2019/1937, de Wet bescherming klokkenluiders, SKM1 en de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta) vallen.
- Het formuleren van een mogelijke oplossing of conclusie.

Indien de klacht binnen deze termijn kan worden opgelost, wordt een oplossing aangeboden. Als het onderzoek complexer blijkt, wordt de klager geïnformeerd over de vertraging en de verwachte termijn voor afhandeling.

5.3 Oplossing en Communicatie
Accura B.V. zal de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht afhandelen. Indien dit niet mogelijk is, wordt de klager geïnformeerd over de voortgang en de verwachte termijn voor afhandeling. De oplossing kan onder meer bestaan uit:
- Een uitleg of verontschuldiging.
- Het nemen van corrigerende maatregelen, inclusief maatregelen tegen benadeling.
- Herstel van de dienstverlening indien er sprake is van een fout.

7 Escalatieprocedure

Als een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost binnen de gestelde termijn, kan de klager de klacht escaleren. De escalatieprocedure kan de volgende stappen omvatten:

6.1 Escalatie naar een hogere functionaris
Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost door de klachtenfunctionaris of behandelaar, kan de klacht worden doorverwezen naar een hogere functionaris binnen de organisatie, bijvoorbeeld de directie. De directie zal de klacht opnieuw onderzoeken en er alles aan doen om een oplossing te vinden.

6.2 Escalatie naar een externe instantie
Als de klacht ook na escalatie naar de directie niet wordt opgelost, kan de klager de zaak voorleggen aan een externe instantie, zoals:

- De Autoriteit Financiële Markten (AFM), voor klachten die betrekking hebben op naleving van de Wta.
- De Raad Voor Geschillen of Klachtencommissie NBA, voor geschillen die gerelateerd zijn aan de accountancydienstverlening.

8 Kwaliteitsbepaler en verantwoordelijkheden

7.1 Zorgplicht van de Kwaliteitsmanager
De kwaliteitsmanager van Accura B.V. draagt er zorg voor dat de kwaliteitsbepaler tijdig wordt geïnformeerd wanneer er sprake is van (vermeende) schendingen in de zin van SKM1 of de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta). Dit stelt de kwaliteitsbepaler in staat om adequaat te voldoen aan zijn verplichtingen, zoals vastgelegd in SKM1, en de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen.

7.2 Verantwoordelijkheid van de Kwaliteitsbepaler
De kwaliteitsbepaler heeft de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat bij (vermeende) schendingen van SKM1 of de Wta tijdig corrigerende maatregelen worden genomen. Dit kan onder andere inhouden dat bepaalde interne procedures worden herzien of dat er verbeteringen worden