

Klachtenregeling Countus

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Klacht: Een schriftelijke uiting van ongenoegen, ingediend door een cliënt of diens vertegenwoordiger, over het optreden, handelen of nalaten van een bij Countus werkzame persoon.

Klager: De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht indient.

Bij Countus werkzame persoon: Iedere natuurlijke persoon die werkzaamheden verricht ten behoeve van Countus, waaronder begrepen werknemers, uitzendkrachten, gedetacheerden, stagiairs, trainees, zelfstandig ondernemers zonder personeel (zzp'ers) en andere door Countus ingeschakelde externe medewerkers of opdrachtnemers, voor zover zij werkzaamheden verrichten onder verantwoordelijkheid van of namens Countus.

Klachtenfunctionaris: De door Countus aangewezen persoon die is belast met de registratie, behandeling, afhandeling en analyse van klachten.

Countus: Countus Groep B.V. en de daaraan gelieerde ondernemingen Countus Audit B.V. en Countus Accountants en Adviseurs B.V.

Artikel 2. Doel van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a) Klachten van cliënten zorgvuldig, constructief en binnen een redelijke termijn te behandelen;
- b) De oorzaken van klachten vast te stellen en waar mogelijk weg te nemen;
- c) Bestaande cliëntrelaties te behouden en te verbeteren door een zorgvuldige klachtenbehandeling;
- d) Bij Countus werkzame personen te ondersteunen bij het cliëntgericht reageren op klachten;
- e) De kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren door registratie, analyse en rapportage van klachten.

De merken van Countus Groep helpen jou

Artikel 3. Indienen van een klacht

1. Een cliënt kan een klacht indienen over het optreden, handelen of nalaten van een bij Countus werkzaam persoon.
2. De klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend bij de bij Countus werkzame persoon of rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris.
3. Indien een bij Countus werkzame persoon een klacht ontvangt, stuurt hij of zij deze binnen 2 dagen nadat hij van de klacht heeft kennisgenomen door aan de klachtenfunctionaris.
4. De klacht bevat ten minste de naam en contactgegevens van de klager, de naam van de persoon op wie de klacht betrekking heeft voor zover bekend, de datum van indiening, een duidelijke omschrijving van de gedraging, het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft, eventuele relevante stukken en, indien gewenst, een voorstel van de klager voor afwikkeling van de klacht.
5. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling noodzakelijk is voor een goede behandeling, kan de klachtenfunctionaris de klager verzoeken zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 4. Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk of per e-mail bevestigd.
2. In de ontvangstbevestiging wordt in ieder geval vermeld wie de contactpersoon is, hoe de verdere procedure verloopt, binnen welke termijn de klacht naar verwachting wordt afgehandeld en dat de klager in de gelegenheid kan worden gesteld de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten.

Artikel 5. Eerste beoordeling en bevoegdheid

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of de klacht onder deze klachtenregeling valt.
2. Een klacht kan niet uitsluitend betrekking hebben op de hoogte van een declaratie.
3. Indien de klacht kennelijk bestemd is voor een andere instantie, kan de klachtenfunctionaris de klager daarover informeren en, indien passend, de klacht doorgeleiden of terugsturen onder vermelding van de reden.
4. Indien de klacht betrekking heeft op het beroepsmatig handelen van een registeraccountant of Accountant-Administratieconsulent, kan de klager er ook voor kiezen een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie NBA of, indien van toepassing, bij de Accountantskamer.

Artikel 6. Onafhankelijke behandeling

1. De klacht wordt behandeld door de klachtenfunctionaris of door een andere daartoe aangewezen persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging, het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft.
2. Indien de klachtenfunctionaris zelf betrokken is bij de klacht, wijst Countus een andere onafhankelijke behandelaar aan.

Artikel 7. Behandeling van de klacht

1. De klachtenfunctionaris stelt de betrokken bij Countus werkzame persoon in kennis van de klacht, tenzij zwaarwegende redenen zich daartegen verzetten, een en ander ter beoordeling van de klachtenfunctionaris.

2. De klachtenfunctionaris bepaalt, zo nodig na overleg met de bij Countus werkzame persoon, op welke wijze contact wordt gezocht met de klager en hoe de klacht verder wordt besproken en afgehandeld.
3. De klager wordt in de gelegenheid gesteld de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten.
4. De bij Countus werkzame persoon wordt in de gelegenheid gesteld op de klacht en eventuele toelichting te reageren.
5. Indien een bespreking met de klager plaatsvindt, kan de Countus werkzame persoon daarbij aanwezig zijn, tenzij de klager daartegen bezwaar maakt of de klachtenfunctionaris anders beslist in het belang van een zorgvuldige behandeling.

Artikel 8. Niet in behandeling nemen van een klacht

1. De klachtenfunctionaris kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen indien:
 - a) De klacht al aan een andere bevoegde klachtinstantie, klachtencommissie of rechterlijke instantie is voorgelegd of door zo'n instantie is behandeld;
 - b) De klacht 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) De klacht betrekking heeft op een gedraging die aan het oordeel van de Accountantskamer is onderworpen of onderworpen is geweest;
 - d) Ter zake van de gedraging een opsporingsonderzoek of vervolging gaande is;
 - e) Niet is voldaan aan de vereisten voor indiening van een klacht en de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim binnen een gestelde termijn te herstellen.
2. De klager wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk geïnformeerd over het besluit om de klacht niet in behandeling te nemen.

Artikel 9. Termijnen

1. De klachtenfunctionaris streeft ernaar de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen.
2. De klacht wordt in beginsel binnen één maand na ontvangst schriftelijk afgehandeld.
3. Indien de klacht mondeling of schriftelijk nader is toegelicht, of indien een bespreking heeft plaatsgevonden, kan de klachtenfunctionaris de reactie baseren op de ontvangen toelichting of de bespreking.
4. Indien afhandeling binnen één maand niet mogelijk is, informeert de klachtenfunctionaris de klager en de Countus werkzame persoon schriftelijk en gemotiveerd over de reden van de verlenging en over de termijn waarbinnen alsnog een oordeel wordt gegeven.

Artikel 10. Afhandeling en beslissing

1. De afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk en gemotiveerd.
2. Voor zover de klacht uit meerdere onderdelen bestaat, worden de afzonderlijke onderdelen afzonderlijk beoordeeld en beantwoord.
3. De beslissing kan inhouden dat de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond wordt verklaard.

4. Indien daartoe aanleiding bestaat, kan de klachtenfunctionaris aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur of aan een andere binnen Countus verantwoordelijke functionaris.

Artikel 11. Vastlegging van afspraken

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een schriftelijke en nauwkeurige vastlegging van de met de klager gemaakte afspraken.
2. Ook indien de klacht naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, worden de gemaakte afspraken schriftelijk vastgelegd.

Artikel 12. Verval van de klacht

De klacht vervalt zodra de klager aan de klachtenfunctionaris kenbaar maakt dat de gedraging, het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking had naar tevredenheid is opgelost.

Artikel 13. Kosten

De klager is aan Countus geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de interne behandeling van de klacht.

Artikel 14. Registratie, bewaring en rapportage

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van ingediende klachten.
2. Van de schriftelijke afhandeling van de klacht wordt een kopie bewaard conform de binnen Countus geldende bewaartermijnen.
3. De klachtenfunctionaris analyseert de geregistreerde klachten periodiek en rapporteert daarover aan de Raad van Bestuur.
4. Indien daartoe aanleiding bestaat, doet de klachtenfunctionaris aanbevelingen aan de Raad van Bestuur gericht op verbetering van de dienstverlening en/of de interne organisatie.

Artikel 15. Publicatie en bekendheid

1. Countus maakt op haar website en in haar algemene voorwaarden melding van deze klachtenregeling.
2. Bij Countus werkzame personen wijzen cliënten, waar passend, op het bestaan van deze klachtenregeling.

Artikel 16. Externe geschilbeslechting

Indien de interne klachtenbehandeling niet tot een oplossing leidt, kunnen betrokkenen de kwestie voorleggen aan de bevoegde rechter, tenzij wet- of regelgeving of een toepasselijke beroepsprocedure een andere route voorschrijft.

Artikel 17. Slotbepaling

Deze klachtenregeling treedt in werking na vaststelling door de Raad van Bestuur en vervangt eerdere interne klachtenregelingen van Countus.

Zwolle augustus 2026