



Inleiding

Wij streven naar een constructieve cultuur waarin zaken aan de orde gesteld, uitgesproken en opgelost kunnen worden. Schuiteman geeft daarom de voorkeur aan minnelijke oplossingen. Zo mogelijk zal daartoe eerst een poging worden ondernomen.

Heb je toch een klacht? Dan kun je deze indienen volgens onderstaande procedure. Deze procedure zorgt ervoor dat de klacht zorgvuldig en adequaat wordt behandeld.

De klacht wordt in eerste instantie opgepakt door de voorzitter van de klachtencommissie; de interne Compliance Officer van Schuiteman. Hij/zij regisseert de klacht. Voor klachten die vallen onder de klokkenluidersregeling, verwijzen wij naar de volledige beschrijving van die regeling.

Met deze klachtenregeling voldoen wij aan:

- artikel 25 Besluit toezicht accountantsorganisaties (Bta), waarin is bepaald dat Schuiteman zorgdraagt voor een afhandeling en vastlegging van klachten over de uitvoering van wettelijke controles;
- artikel 27 Verordening Accountantsorganisaties (VAO) op grond waarvan Schuiteman een regeling heeft waarbij klachten worden vastgelegd, vertrouwelijk en tijdig worden behandeld en onregelmatigheden waarover wordt geklaagd, moeten, indien gegrond, tijdig worden afgehandeld door het nemen van passende maatregelen.

Definities:

- a. Schuiteman Groep: hieronder vallen de entiteiten Schuiteman Accountants & Adviseurs B.V., Schuiteman Audit & Assurance B.V., Schuiteman Family Services B.V., Schuiteman HR Services B.V, Schuiteman Corporate Finance B.V., MACF-Legal B.V, TRM Belastingadviseurs B.V. en Schuiteman Activa B.V.

- b. Directie: de directie van de Schuiteman Groep.
- c. Voorzitter van de klachtencommissie: de Compliance Officer
- d. Opdrachtgever: de contractspartij van de Schuiteman Groep.
- e. Klacht: de kennisgeving van gedragingen die (mogelijk) in strijd zijn met wet- en regelgeving, professionele beroeps- en gedragsregels, beleids- en gedragsregels van de Schuiteman Groep, dan wel haar vertegenwoordiger, of civielrechtelijke verbintenissen tussen klager en de Schuiteman Groep.
- f. Klager: de opdrachtgever of andere belanghebbenden die een klacht indient.
- g. Beklaagde: de persoon/personen waarop de klacht betrekking heeft.
- h. Schriftelijk: via post (Schuiteman Accountants & Adviseurs B.V., Postbus 480, 3770 AL Barneveld t.a.v. afdeling Compliance,
- i. Per e-mail: complianceofficer@schuiteman.com
- j. Compliance Officer: de persoon die namens de directie toeziet op handhaving van de kwaliteit en de wet- en regelgeving van de Schuiteman Groep.

Waarover kunt u een klacht indienen

- Eenieder die wil klagen over de wijze waarop een medewerker van Schuiteman zich in diens beroepsmatig handelen jegens hem heeft gedragen.
- Indien de klacht betrekking heeft op de wijze waarop een registeraccountant of een accountant-administratieconsulent zich in diens beroepsmatig handelen jegens de klager heeft gedragen, kan de klager er tevens voor kiezen zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie van de Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants, de NBA.
- Een klacht in de zin van deze klachtenregeling kan niet uitsluitend over een declaratie gaan.
- De klachtencommissie is niet verplicht een

klacht in behandeling te nemen indien de klacht:

- a. niet valt binnen het doel en de reikwijdte van dit klachtenreglement, in die zin dat zij geen betrekking heeft op beroepsmatig handelen of nalaten, noch op een (vermeende) schending van wet- en regelgeving, beroepsregels, kwaliteitsnormen of interne gedragsregels, dan wel betrekking heeft op een onderwerp waarvoor een andere interne of externe procedure uitdrukkelijk is aangewezen;
- b. reeds is of eerder is voorgelegd aan:
 - de klachtencommissie van een beroepsorganisatie (waaronder de NBA), of
 - een andere klachteninstantie van een accountantsorganisatie of accountantskantoor;
- c. reeds eerder overeenkomstig dit klachtenreglement is ingediend en inhoudelijk is behandeld, dan wel waarvan de behandeling is beëindigd;
- d. is voorgelegd of is voorgelegd geweest aan een geschillencommissie, tuchtcollege of tuchtrechter (waaronder de Accountantskamer), dan wel onderdeel uitmaakt of heeft uitgemaakt van een procedure bij een civiele, strafrechtelijke of bestuursrechtelijke rechter, inclusief een daaraan voorafgaande administratieve fase;
- e. betrekking heeft op de wijze van behandeling of de uitkomst van een klacht of melding;
- f. reeds in behandeling is of is geweest of als de klacht aan het oordeel van een andere (rechterlijke) instantie is of moet worden voorgelegd.
- g. betrekking heeft op een gedraging ter zake waarvan op bevel van de officier van justitie een opsporingsonderzoek of strafvervolgging gaande is of heeft plaatsgevonden, dan wel indien de gedraging onderdeel vormt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit;
- h. betrekking heeft op een gedraging ter zake waarvan Schuiteman of een van haar medewerkers aansprakelijk is gesteld, een aansprakelijkstelling is aangekondigd, een voorbehoud van rechten is gemaakt of een stuitingshandeling heeft plaatsgevonden;
- i. betrekking heeft op beroepsmatig handelen of

nalaten dat meer dan drie jaar na constatering daarvan, dan wel meer dan zes jaar vóór de indiening van de klacht, heeft plaatsgevonden; j. uitsluitend betrekking heeft op de inhoud of kwaliteit van de dienstverlening en niet in der minne kan worden opgelost met de betrokken medewerker(s), in welk geval de klacht wordt afgehandeld volgens de daarvoor geldende, separate procedure.

- Discretionaire bevoegdheid klachtencommissie: De klachtencommissie is bevoegd een klacht die op grond van de uitsluitingsgronden niet verplicht in behandeling hoeft te worden genomen, niettemin in behandeling te nemen indien zij dit, gelet op het belang van de klager, de aard van de klacht, het publiek belang of het belang van Schuiteman, aangewezen acht. Deze bevoegdheid geldt eveneens indien de klacht door de klager is ingetrokken.
- Niet ontvankelijkheid wegens formele gebreken:
 - Indien niet is voldaan aan de vereisten (zie verderop in dit document) voor het in behandeling nemen van een klacht zoals opgenomen in dit klachtenreglement, neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling.
 - Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten van indienen binnen de regeling, stelt de voorzitter van de klachtencommissie klager binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht in de gelegenheid de gebreken binnen 10 werkdagen te herstellen.
 - De medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt ook op de hoogte gesteld.
 - De termijn voor behandeling van de klacht wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager is verzocht de ingediende klacht op een correcte wijze in te dienen, tot de dag waarop de herstelde versie is ingediend dan wel de gestelde termijn van 10 werkdagen ongebruikt is verstreken. Klager wordt door de voorzitter van de klachtencommissie over een dergelijk besluit schriftelijk geïnformeerd binnen 10 werkdagen na het verstrijken van de

hersteltermijn van 10 werkdagen.

- De afhandeling van een klacht kan eenmaal worden verdaagd met ten hoogste 10 werkdagen.

Indieningsvereisten

- Een klacht wordt bij Schuiteman ingediend op een van de volgende wijzen:
 - per e-mail aan complianceofficer@schuiteman.com mits de afzender een e-mailadres gebruikt waaraan kan worden geantwoord;
 - per brief aan Schuiteman Accountants & Adviseurs B.V., afdeling Compliance, Postbus 480, 3770 AL Barneveld.
- Als een medewerker van Schuiteman een schriftelijke klacht ontvangt, zal hij/zij deze direct doorsturen naar de voorzitter van de klachtencommissie.
- Mondelinge klachten worden niet volgens deze klachtenregeling in behandeling genomen.
- De klacht wordt ingediend bij de voorzitter van de klachtencommissie en dient te voldoen aan de volgende vereisten:
 - De klacht vermeldt de naam, het adres, het telefoonnummer en het e-mailadres van de melder en is gedagtekend en ondertekend.
 - De klacht vermeldt duidelijk een omschrijving van de klacht met alle relevante feiten en omstandigheden.
 - Een naam van de medewerker op wiens gedraging de melding betrekking heeft.
 - Voor zover klager zich op documenten beroept, dient de klacht vergezeld te gaan van deze documenten.
 - Indien en voor zover de klacht vooraf reeds ter kennisgeving aan de beklaagde is gebracht, dient de klacht te vermelden wanneer, hoe en aan wie deze kennisgeving heeft plaatsgevonden en welke reactie daarop is gevolgd van beklaagde.
 - Klachten kunnen ook anoniem worden ingediend. Hoewel Schuiteman zich zal inspannen om de verzochte anonimiteit te waarborgen, is het niet in alle gevallen mogelijk om absolute anonimiteit te garanderen.

- 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.

- De klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.

- De melder van de klacht dient zijn/haar klacht in binnen 30 kalenderdagen na voltooiing van de werkzaamheden en/of de verzenddatum van de factuur waarmee de klacht verband houdt en/of de constatering van gedragingen die in strijd zijn met wet- en regelgeving. Indien de melder de tekortkoming waarmee de klacht te maken heeft redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen ontdekken, moet de klacht binnen 30 kalenderdagen na ontdekking van de tekortkoming worden ingediend.

Ontvangstbevestiging

- De ontvangst van de klacht wordt binnen 7 (zeven) werkdagen door of namens Schuiteman schriftelijk of per e-mail gemeld aan de klager. Na of gelijktijdig met de ontvangstbevestiging wordt de klager geïnformeerd wie de contactpersoon binnen Schuiteman is.
- De ontvangstbevestiging bevat daarnaast:
 - de afhandelingstermijn;
 - de verdere procedure;
 - de mogelijkheid voor de klager om te worden gehoord (met mededeling dat daar wel verslag van wordt gemaakt).
- Schuiteman zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager.
- Schuiteman 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.

Behandeling zelf

- De voorzitter van de klachtencommissie is door de directie van Schuiteman belast met de behandeling van de klacht.

- De voorzitter van de klachtencommissie:
 - a. legt de klacht met de datum waarop deze schriftelijk is ontvangen vast in het klachtenregister;
 - b. behandelt de klacht vertrouwelijk;
 - c. treedt zo nodig in overleg met beklagde en/of andere betrokkenen (intern c.q. extern);
 - d. onderzoekt de klacht en heeft, binnen de grenzen van de wet- en regelgeving, toegang tot alle bij Schuiteman aanwezige schriftelijke relevante gegevens en bescheiden gekoppeld aan de klacht;
 - e. treedt zo nodig in overleg met externe adviseurs en vraagt om advies;
 - f. treedt zo nodig in overleg met klager. Een dergelijk overleg dient er onder andere toe om vast te stellen of de klacht mogelijk door bemiddeling kan worden afgehandeld;
 - g. stelt het schriftelijke besluit op (eventueel in overleg met een juridisch medewerker).
- Op geëigende momenten zal de klager worden geïnformeerd over de voortgang.
- De medewerker (en/of afdeling) op wiens gedraging (of beleid) de klacht betrekking heeft, wordt van de klacht in kennis gesteld en wordt in de gelegenheid gesteld om binnen een redelijke termijn een reactie op de klacht te geven. Bij de klager kunnen ook nadere stukken of informatie worden opgevraagd.
- Indien nodig, worden de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid gesteld om afzonderlijk te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt dat aan de gehoorde persoon voor akkoord wordt voorgelegd. Ook kan een interne dossierreview worden uitgevoerd.
- Bij de behandeling van de klacht worden slechts diegenen betrokken die voor een adequate en zorgvuldige behandeling noodzakelijk zijn. Zo nodig en indien toegestaan, wordt ook de identiteit van de klager gedeeld.
- Het is mogelijk dat de klacht buiten Schuiteman moet worden gemeld of geopenbaard indien dit volgt uit de wet- of regelgeving waaraan (medewerkers van)

Schuiteman onderworpen is (zijn) of op grond van een bevel of verzoek van een rechterlijk college of toezichthoudende instantie. Ook is het mogelijk dat Schuiteman de klacht in het kader van een zorgvuldige uitvoering van een opdracht dient te melden aan de desbetreffende cliënt. Indien mogelijk wordt dit aan de klager medegedeeld.

- De op Schuiteman rustende geheimhoudingsplicht of wettelijke bepalingen inzake de bescherming van persoonsgegevens kunnen belemmeren dat de klager over de uitkomst van het onderzoek naar aanleiding van de klacht wordt geïnformeerd. In dat geval wordt dit aan de klager gemeld en wordt het onderzoek niettemin uitgevoerd.

Afhandeling

- Schuiteman handelt de klacht zo snel mogelijk af, uiterlijk binnen 8 weken.
- Opschorting van de 8 weken termijn is mogelijk. Daarvan stelt zij klager en medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk op de hoogte met vermelding van reden.
- Afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.
- Nadat de klachtencommissie de klacht heeft behandeld, geeft zij een oordeel waarbij sprake kan zijn van een gegrond- of ongegrondverklaring. Daarnaast kan er een voorstel voor afwikkeling van de klacht worden gedaan.
- Zo snel mogelijk na afronding worden de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in kennis gesteld van de bevindingen inzake de klacht.
- Een beslissing is finaal. Over de beslissing wordt verder niet gecorrespondeerd en ook vindt geen heroverweging plaats.
- Indien de klacht betrekking heeft op een handelen of nalaten als bedoeld in artikel 22, eerste lid, van de Wet tuchtrechtspraak accountants wordt in de beslissing gemeld dat alsnog een klacht kan worden ingediend bij de Accountantskamer.
- De kwaliteitsbepaler van Schuiteman

wordt geconsulteerd in de eindfase van de klachtbehandeling. Dit is noodzakelijk wanneer sprake is van (vermeende) schendingen in de zin van de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta) of (vermeende) schendingen van het kwaliteitsbeleid of het stelsel van kwaliteitsbeheersing. De kwaliteitsbepaler is daardoor in staat te voldoen aan zijn verplichtingen, zoals onder meer vastgelegd in het kwaliteitsmanagementsysteem van Schuiteman.

Staking van de behandeling

- De behandeling van de klacht wordt gestaakt zodra de klager schriftelijk/per e-mail te kennen geeft dat hij de klacht intrekt. Een op deze wijze door de klager verzonden mededeling dat reeds naar tevredenheid aan de klacht is tegemoetgekomen, wordt beschouwd als een intrekking van de klacht.
- Indien tijdens de behandeling van een klacht een geschil, onderzoek of klacht als bedoeld in de uitsluitingsgronden aanhangig is gemaakt, dan wel dreigt aanhangig te worden gemaakt, of indien, naar het oordeel van de klachtencommissie, de behandeling van de klacht niet zinvol meer is, kan de behandeling van de klacht gestaakt worden, onder vermelding van de reden aan de klager.
- Van intrekking van de klacht en de staking van de behandeling wordt de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft onverwijld op de hoogte gebracht.
- Indien de klacht van de klager door de klachtencommissie ongegrond c.q. gegrond wordt verklaard, wordt dit met redenen omkleed vermeld.

Documentatie en rapportering

- De behandeling en het onderzoek van de klacht wordt schriftelijk vastgelegd in het klachtenregister inclusief het schriftelijke besluit van de voorzitter van de klachtencommissie.
- De Compliance Officer draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.

Nadere regelgeving en mandaat

- De voorzitter van de klachtencommissie kan in het belang van een zorgvuldige, effectieve en efficiënte uitvoering van de behandeling van klachten in de zin van deze klachtenregeling aanvullende regels vaststellen.
- De voorzitter van de klachtencommissie dient zijn bevoegdheden voortvloeiende uit deze klachtenregeling te mandateren aan anderen personen binnen Schuiteman in geval van een klacht aangaande de voorzitter zelf.