

Klachtenprocedure

Accountants en Adviseurs Van der Plaat B.V.

2-1-2026 Gepubliceerd op: www.vanderplaataa.nl

Kantoor	Accountants en Adviseurs Van der Plaat B.V.
Straat	Oslo 14
Postcode en Plaats	2993 LD Barendrecht
Telefoon	0180 635 221
E-mail klachten	info@vanderplaataa.nl
Website	www.vanderplaataa.nl
KvK	24357151
Klachtenfunctionaris	E.A.M. van der Plaat (directie)

1. Inleiding

Accountants en Adviseurs Van der Plaat B.V. streeft naar een optimale kwaliteit van haar dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet geheel tevreden bent over onze diensten of de wijze waarop een medewerker u heeft benaderd. Wij nemen klachten serieus, behandelen deze vertrouwelijk en gebruiken de signalen om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Deze klachtenprocedure geldt voor klachten over onze dienstverlening of het gedrag van onze medewerkers. Voor meldingen van vermeende onregelmatigheden of misstanden binnen of buiten onze organisatie verwijzen wij naar onze afzonderlijke Klokkenluidersregeling (gepubliceerd op onze website), die is gebaseerd op de Wet bescherming klokkenluiders (Wbk).

Toepassingsgebied: Deze procedure is van toepassing op klachten van cliënten, voormalige cliënten en andere betrokkenen over de kwaliteit of inhoud van de dienstverlening van het kantoor, of over de wijze waarop medewerkers of de directie zich hebben gedragen bij de uitoefening van hun werkzaamheden.

2. Het indienen van een klacht

U kunt een klacht indienen op de volgende manieren:

- Schriftelijk per brief: Accountants en Adviseurs Van der Plaat B.V., t.a.v. de klachtenfunctionaris, Oslo 14, 2993 LD Barendrecht;
- Per e-mail: info@vanderplaataa.nl, onder vermelding van 'Klacht';
- Mondeling: u kunt ook telefonisch contact opnemen (0180 635 221), waarna uw klacht schriftelijk wordt vastgelegd.

Wij verzoeken u bij uw klacht in ieder geval de volgende informatie te vermelden:

- Uw naam en contactgegevens;
- Een omschrijving van de klacht en de aanleiding daarvoor;
- De periode waarop de klacht betrekking heeft;
- Wat u van ons verwacht als oplossing of reactie.

Anonimiteit: Wij doen ons best de anonimiteit van de klager te waarborgen als u daarom verzoekt. Dit is echter niet altijd mogelijk, met name als een inhoudelijk onderzoek vereist dat de betrokken medewerker wordt gehoord. Wij zullen u hierover vooraf informeren.

3. Behandeling van de klacht

1. Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht schriftelijk of per e-mail binnen vijf werkdagen na ontvangst.
2. De klacht wordt behandeld door de klachtenfunctionaris (de directie, E.A.M. van der Plaat), tenzij de klacht de directie zelf betreft. In dat geval wordt de klacht voorgelegd aan de externe waarnemer van het kantoor of een andere onafhankelijke derde.
3. Wij streven ernaar uw klacht binnen vier weken na ontvangst af te handelen. Als meer tijd nodig is — bijvoorbeeld vanwege de complexiteit van het vraagstuk of de noodzaak van nader onderzoek — informeren wij u binnen die vier weken over de reden van de vertraging en de verwachte nieuwe termijn.
4. Wij behandelen uw klacht vertrouwelijk. De klacht en alle daarmee samenhangende informatie worden alleen gedeeld met personen die bij de behandeling zijn betrokken.
5. Alle ingediende klachten worden geregistreerd in ons klachtenregister, inclusief de aard van de klacht, de behandeling en de uitkomst. Dit register wordt jaarlijks geëvalueerd als onderdeel van onze interne kwaliteitsmonitoring.
6. De uitkomst van de klachtbehandeling en eventuele vervolgacties worden schriftelijk aan u medegedeeld.

4. Bescherming van de klager

Wij waarborgen dat u als klager geen nadeel ondervindt van het indienen van een klacht. Dit geldt zowel voor cliënten als voor medewerkers die intern een klacht indienen. Voor medewerkers geldt specifiek dat het indienen van een klacht geen negatieve gevolgen heeft voor hun rechtspositie binnen de organisatie, ongeacht de uitkomst van de klachtbehandeling.

5. Externe klacht- en geschilleninstanties

Als u niet tevreden bent met onze reactie op uw klacht, of als u liever direct een externe instantie inschakelt, kunt u terecht bij de volgende instanties:

NBA Klachtencommissie

De NBA Klachtencommissie behandelt klachten over de wijze waarop een accountant zich bij de uitoefening van zijn beroep heeft gedragen. Deze commissie behandelt geen klachten over de hoogte van declaraties.

- Website: www.nba.nl
- Bereikbaar via het secretariaat van de NBA Klachtencommissie

Raad voor Geschillen

De Raad voor Geschillen is bevoegd om civielrechtelijke geschillen te behandelen, waaronder geschillen over de hoogte en opbouw van declaraties, het vergoeden van geleden schade en het achterhouden van stukken. De uitspraak van de Raad is bindend voor beide partijen.

- Website: www.nba.nl/raad-voor-geschillen
- Postadres: Raad voor Geschillen NBA, Mercuriusplein 3, 2132 HA Hoofddorp

Accountantskamer (tuchtrecht)

Voor tuchtrechtelijke klachten over het professionele handelen van een accountant kunt u een klacht indienen bij de Accountantskamer in Zwolle. De Accountantskamer is de tuchtrechter voor accountants in Nederland.

- Website: www.accountantskamer.nl
- Postadres: Accountantskamer, Postbus 10067, 8000 GB Zwolle

Geen verplichting intern te melden: *U bent niet verplicht eerst intern een klacht in te dienen voordat u zich tot een externe instantie wendt. U kunt te allen tijde direct een klacht indienen bij de NBA Klachtencommissie, de Raad voor Geschillen of de Accountantskamer.*

6. Verhouding tot de Klokkenluidersregeling

Deze klachtenprocedure staat naast en is niet in de plaats van onze Klokkenluidersregeling. De Klokkenluidersregeling is bedoeld voor het melden van vermeende misstanden of onregelmatigheden — zoals mogelijke schendingen van wet- of regelgeving, fraude of integriteitsschendingen — en biedt specifieke bescherming aan de melder op grond van de Wet bescherming klokkenluiders (Wbk). Beide regelingen zijn gepubliceerd op onze website.

7. Wijzigingen

Wij behouden ons het recht voor deze klachtenprocedure te wijzigen. De meest actuele versie is beschikbaar op onze website (www.vanderplaataa.nl). De datum van de laatste wijziging staat vermeld bovenaan dit document.