

Klachtenregeling

Van den Beld en Kroes accountancy

Versie 1 (27 november 2025)

Inleiding

Tevreden cliënten en relaties zijn zeer belangrijk voor Van den Beld en Kroes accountancy. Als u niet tevreden bent met onze dienstverlening, dan zijn wij dat dus ook niet. Ons kantoor is gebaseerd op korte lijnen en gelijkwaardige gesprekken. Wij streven ernaar deze visie dagelijks in de praktijk te brengen en onze woorden daadwerkelijk waar te maken.

Klachten of ontevredenheid

Wij nodigen u vriendelijk uit om bij ongenoegen of klachten eerst in gesprek te gaan met de persoon van wie het ongenoegen of de klacht afkomstig is. Dat kan vaak misverstanden oplossen.

De contactgegevens van ons:

Eric van den Beld AA RB (accountant en fiscalist): 06-30043761

Niels Kroes: 06-13954886

U bent altijd welkom op ons kantoor voor een kop koffie of thee om klachten of ontevredenheid in een gesprek te bespreken. Ons kantoor vindt u op het volgende adres: Zuiderzeestraatweg 498, 8091 CT Wezep

Vervolg

Als het gesprek niet tot een oplossing leidt, kunt u uw klacht doorgeven aan onze klachtenfunctionaris, de heer Eric (G.E.) van den Beld AA RB. Meldingen lopen uitsluitend digitaal per e-mail via eric@vandenbeldenkroes.nl

De klachtenfunctionaris beoordeelt en laat de klacht onderzoeken. U ontvangt binnen uiterlijk acht weken een reactie met zijn standpunt en de vervolgstappen.

Wij vragen uw begrip voor het feit dat sommige klachten niet in behandeling kunnen worden genomen. Dit geldt onder meer voor klachten die al eerder zijn afgehandeld of die op dat moment bij de rechter liggen.

Algemeen

Van den Beld en Kroes Accountancy beschikt over een klachtenregeling. Zo kunnen zowel personen van buiten ons kantoor als medewerkers (indien van toepassing) of aan ons kantoor verbonden personen op een veilige manier vermeende schendingen van ons kwaliteitsbeleid — of van het stelsel van kwaliteitsbeheersing — melden. Klachten worden zorgvuldig, vertrouwelijk en tijdig behandeld en vastgelegd. Wanneer een klacht gegrond blijkt, nemen wij passende maatregelen om herhaling te voorkomen.

Deze klachtenregeling is gepubliceerd op onze website (www.vandenbeldenkroes.nl)
De directie garandeert dat medewerkers die een melding indienen geen nadelige gevolgen ondervinden voor hun functioneren of carrière binnen ons kantoor.

Toepassingsgebied

Deze klachtenregeling geldt in de volgende situaties:

1. Handelingen door Van den Beld en Kroes Accountancy of haar medewerkers die strafbaar zijn.
2. Werkelijke of vermoede overtredingen van wet- en regelgeving.
3. Werkelijke of vermoede schendingen van het kwaliteitsbeleid of het systeem van kwaliteitsbeheersing.
4. (Dreigende) intimidatie door medewerkers of leiding, zoals (seksuele) intimidatie, discriminatie, vernedering, agressie of geweld — evenals zakelijke misstanden zoals fraude, oplichting, oneigenlijk gebruik van bedrijfsmiddelen of manipulatie van informatie.
5. (Dreigende) onrechtmatige vernietiging of manipulatie van gegevens of informatie.
6. Ontevredenheid over de uitvoering van onze werkzaamheden of over medewerkers van ons kantoor.
7. Alle overige situaties die volgens de melder aanleiding geven voor melding bij de kwaliteitsbepaler.

Procedure voor melding en afhandeling

1. Als een situatie binnen deze klachtenregeling valt, kan de melder dit melden bij de klachtenfunctionaris van Van den Beld en Kroes Accountancy.
2. Meldingen — zowel van interne als externe personen — verlopen uitsluitend digitaal via Eric van den Beld AA RB. Zijn e-mailadres is eric@vandenbeldenkroes.nl
3. De klachtenfunctionaris bevestigt de melding binnen vijf werkdagen en geeft aan hoe en binnen welke termijn de melding in behandeling wordt genomen.
4. Uiterlijk drie weken na ontvangst informeert de klachtenfunctionaris de melder over de afhandeling en eventuele maatregelen. Als deze termijn door onvoorziene omstandigheden niet haalbaar is, wordt de melder daarvan op de hoogte gesteld, inclusief een nieuwe termijn.
5. Meldingen die betrekking hebben op (dreigende) overtredingen van wet- en regelgeving of schendingen van het kwaliteitsbeleid of kwaliteitsbeheersingssysteem worden altijd vertrouwelijk afgehandeld.

Vertrouwelijkheid

Alle meldingen en alle bijbehorende correspondentie, behandeling en vastlegging worden strikt vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens van de melder (NAW-gegevens) worden alleen gedeeld wanneer de melder de klachtenfunctionaris hiervoor uitdrukkelijk toestemming geeft.

Werking en publicatie

1. Deze regeling is vastgesteld door de vennoten van Van den Beld en Kroes accountancy en treedt in werking op 27 november 2025.

2. De klachtenregeling is op onze website gepubliceerd. Onze website is www.vandenbeldenkroes.nl