

Klachtenprocedure CEA

Het is mogelijk dat u een klacht hebt over de werkwijze van CEA zelf, of het handelen van een van haar commissieleden of medewerk(st)ers. De procedure die CEA volgt bij een klacht staat hieronder beschreven. De manier waarop klachten worden afgehandeld staat in het Klachtenreglement van CEA (zie pagina 2 en verder).

1. Wanneer u een klacht heeft over CEA of personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van CEA kunt u deze mondeling of schriftelijk (per post of per e-mail) indienen.
2. Het bureau van CEA bevestigt de ontvangst van de klacht en informeert u over het verdere verloop van de behandeling van de klacht. CEA streeft ernaar de klacht binnen zes weken na ontvangst af te handelen.
3. De manier waarop CEA klachten in behandeling neemt, overeenkomstig hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb), staat beschreven in het Klachtenreglement CEA. Dit document is te downloaden van de website van CEA.
4. Voor de behandeling van de klacht vraagt CEA om deze – indien mogelijk of van toepassing - te voorzien van een onderbouwing betreffende referentienummers, documentatie, correspondentie, enzovoort.
5. U krijgt tijdens de behandelingsprocedure de mogelijkheid om uw klacht mondeling toe te lichten tijdens een hoorzitting.
6. Na het onderzoek ontvangt u een schriftelijke reactie waarin staat vermeld wat de bevindingen zijn en welke eventuele conclusies CEA daaraan verbindt. In beginsel handelt CEA een klacht binnen zes weken na ontvangst af, maar zij heeft de mogelijkheid om deze termijn eenmaal met maximaal vier weken te verdagen.
7. Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht kunt u zich onder omstandigheden wenden tot de Nationale Ombudsman.

Schriftelijke klacht:

Commissie Eindtermen Accountantsopleiding
t.a.v. de voorzitter van CEA
Postbus 7984
1008 AD AMSTERDAM
E-mail: info@cea.nl

Klachtenreglement Commissie Eindtermen Accountantsopleiding

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. CEA: de Commissie Eindtermen Accountantsopleiding;
- b. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- c. de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Artikel 2 – Inhoud klacht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop CEA of personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van CEA, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander heeft respectievelijk hebben gedragen, een klacht in te dienen bij CEA.
2. Klachten over beleid of beleidsuitvoering in het algemeen voldoen niet aan het vereiste van een bepaalde aangelegenheid; zij vallen buiten het bereik van dit Klachtenreglement en zullen niet als klacht in behandeling worden genomen.

Behandeling klacht

Artikel 3 – Zorgplicht CEA

CEA draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 4 – Ontvangst klacht

CEA bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk. Bij deze ontvangstbevestiging zal CEA tevens informatie verstrekken over de verdere procedure.

Artikel 5 – Schriftelijke klacht

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten zoals vermeld in het tweede lid van dit artikel, zijn de hierna volgende artikelen 6 tot en met 13 van toepassing.
2. Het klaagschrift, opgesteld in de Nederlands taal, is ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Artikel 6 – Toepassing Klachtenreglement

Zodra CEA naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit Klachtenreglement.

Artikel 7 - Verantwoordelijke

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Dit houdt in dat klachten tegen:

- a. medewerkers van het bureau van CEA, niet zijnde de secretaris, worden behandeld door de secretaris;
- b. de secretaris of tegen een commissielid worden behandeld door de voorzitter;
- c. de voorzitter worden behandeld door twee commissieleden.

Artikel 8 - Gedraging waarop klacht betrekking heeft

1. CEA is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a) waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die in overeenstemming met de artikelen 4 tot en met 13 is afgehandeld;
 - b) die langer dan een jaar geleden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c) waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d) waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - e) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - f) zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. CEA is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9 – Afschrift klacht

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 10 – Hoor en wederhoor

1. CEA stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of de klager niet binnen een door CEA gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. De klager kan het verslag inzien ten kantore van CEA.

Artikel 11 – Termijn

1. CEA handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. CEA kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk indien de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 12 - Klachtafhandeling

1. CEA stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij de Nationale Ombudsman, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Artikel 13 – Registratie en publicatie

CEA draagt zorg voor de registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd in het jaarverslag van CEA.

Artikel 14 - Beroep

Tegen de uitkomst van de behandeling van een klacht over een gedraging van CEA kan geen administratief beroep worden ingesteld.

Artikel 15

Het Klachtenreglement Commissie Eindtermen Accountantsopleiding is door de commissie vastgesteld in haar vergadering van 14 februari 2018 en treedt per 15 februari 2018 in werking.