

Klachten- regeling

Klachtenregeling Flynth

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Dat is onvermijdelijk. Deze klachtenregeling voorziet in de mogelijkheid tot het indienen van een klacht over het beroepsmatig handelen van (een medewerker van) Flynth. Als u een klacht of opmerking heeft, dan vernemen wij dat graag, zodat wij hierover met u in gesprek kunnen gaan en een eventuele fout kunnen herstellen of daarvan kunnen leren zodat deze fout in de toekomst wordt voorkomen.

Met Flynth bedoelen wij alle vennootschappen die in een groep zijn verbonden met Flynth Holding N.V., zoals onder andere Flynth Audit B.V., Flynth adviseurs en accountants B.V., Rombou B.V. en Bosch & Van Rijn B.V. Hierna worden deze entiteiten gezamenlijk aangeduid als “Flynth”.

Artikel 1

1. Eenieder die wil klagen over de wijze waarop een medewerker van Flynth zich bij de uitoefening van zijn beroep jegens hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk een klacht indienen op de in artikel 2 lid 1 bepaalde wijze. Een klacht kan geen betrekking hebben op (de hoogte of verschuldigheid van) een factuur van Flynth.
2. Indien de klacht betrekking heeft op de wijze waarop een registeraccountant (RA) of een accountant-administratieconsulent (AA) zich bij de uitoefening van zijn beroep jegens de klager heeft gedragen, kan de klager er tevens voor kiezen zijn klacht in te dienen bij de Klachtencommissie NBA.

Artikel 2

1. De klacht wordt bij voorkeur ingediend door het daarvoor bestemde formulier op de **website van Flynth** volledig in te vullen. Indien dit niet mogelijk is, kan de klacht ook worden ingediend via klachtenbehandeling@flynth.nl waarbij tenminste het volgende wordt vermeld:
 - a. de naam en het adres van de klager en eventueel

- het klantnummer;
 - b. de naam van de medewerker van Flynth op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
 - c. de dagtekening van de kwestie waarop de klacht toeziet;
 - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
2. 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.
 3. De klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.

Artikel 3

1. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd en de verantwoordelijke medewerker van Flynth neemt binnen vijf werkdagen na de ontvangstbevestiging contact met de klager op.
2. De verantwoordelijke medewerker informeert deklager over:
 - a. een inschatting van de afhandelingstermijn;
 - b. de verdere procedure;
 - c. de contactpersoon.
3. Desgewenst kan de klager de klacht mondeling toelichten.
4. Indien een andere instantie bevoegd is de klacht in behandeling te nemen, dan zal Flynth deze klacht zo spoedig mogelijk doorsturen door naar die instantie onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager.
5. Indien de klacht niet voor Flynth is bestemd en ook niet wordt doorgezonden op grond van lid 4 van dit artikel, dan deelt Flynth dit zo spoedig mogelijk aan de klager mede onder opgave van reden.

Klachtenregeling

Flynth

Artikel 4

De behandeling van de klacht geschiedt door (een) medewerker(s) van Flynth, die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is (zijn) of is (zijn) geweest.

Artikel 5

1. Flynth is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen:
 - a. als de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds aan het oordeel van een klachtencommissie van een beroepsorganisatie of een klachtinstantie van een andere accountantsorganisatie of accountantskantoor is onderworpen (geweest);
 - b. als 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. als de klacht betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de Accountantskamer is onderworpen (geweest);
 - d. zolang terzake van de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, 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. Flynth neemt een klacht niet in behandeling, indien niet is voldaan aan enig bij deze klachtenregeling voorgeschreven vereiste voor het in behandeling nemen van een klacht, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een daartoe gestelde termijn.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt Flynth de klager zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis.

Artikel 6

1. Flynth handelt de klacht op een voortvarende wijze af, doch uiterlijk binnen acht weken nadat de klacht is ingediend.
2. De termijn in lid 1 van dit artikel wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 5 lid 2 hiervoor te herstellen tot aan de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
3. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verlengd.
4. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de medewerker van Flynth op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 7

1. Flynth stelt de klager en de medewerker van Flynth op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen inzake de klacht.
2. De beslissing van Flynth op de klacht luidt:
 - a. gegrond; of
 - b. ongegrond.
3. 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.

Klachtenregeling Flynth

Artikel 8

De klacht vervalt zodra de klager aan Flynth te kennen geeft dat de medewerker van Flynth op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen.

Artikel 9

Flynth draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.

**Opgemaakt en vastgesteld d.d. 1 oktober 2025 te Arnhem
Flynth**

Meer informatie

Hebt u vragen of wilt u meer informatie over dit onderwerp? Neem contact op met een van onze adviseurs via:

Contactformulier
Flynth.nl

Flynth is een landelijk opererende adviseurs en accountants-organisatie. Hoewel Flynth de uiterste zorg heeft besteed aan de inhoud van dit leaflet, aanvaardt zij geen enkele aansprakelijkheid voor onvolledigheid of onjuistheid noch voor de gevolgen daarvan.