

KLACHTENREGELING

Lucro audit

handelsnaam van Aggiunto Assurance B.V.

Versie	2.0
Status	Definitief concept voor vaststelling
Ingangsdatum	1 september 2026
Verantwoordelijke	E.M.L. Looije MSc RA
Vervangt	Klachtenregeling versie 1 september 2023

Leeswijzer

Deze regeling beschrijft hoe Lucro audit klachten ontvangt, onderzoekt, afhandelt en registreert. De regeling is afgestemd op de aard en omvang van de praktijk en vormt samen met het klachtenregister en het schendingenregister onderdeel van het compliance-dossier.

1. Doel en uitgangspunten

Lucro audit hecht aan zorgvuldige, professionele en transparante dienstverlening. Een klacht is een belangrijk signaal en wordt zorgvuldig, objectief, vertrouwelijk en zonder onnodige vertraging behandeld.

Deze regeling waarborgt dat klachten schriftelijk kunnen worden ingediend, navolgbaar worden behandeld, geregistreerd en beoordeeld op mogelijke gevolgen voor het kwaliteitsstelsel.

2. Organisatie en verantwoordelijkheid

Lucro audit is een handelsnaam van Aggiunto Assurance B.V. E.M.L. Looije MSc RA treedt namens de praktijk op als verantwoordelijke voor de uitvoering van deze klachtenregeling, de registratie van klachten en de beoordeling van eventuele kwaliteits- of beroepsrechtelijke gevolgen.

Als de aard van een klacht dit vraagt, of als de onafhankelijke behandeling anders onvoldoende kan worden gewaarborgd, schakelt de verantwoordelijke een onafhankelijke, vakbekwame derde in. De klager wordt hierover geïnformeerd. Indien de klacht de verantwoordelijke persoonlijk betreft, wordt de inhoudelijke beoordeling in beginsel door een onafhankelijke derde uitgevoerd.

3. Reikwijdte en begrippen

Deze regeling is van toepassing op schriftelijke uitingen van ongenoegen over de dienstverlening van Lucro audit, het handelen of nalaten bij een opdracht, of een mogelijke niet-naleving van wet- en regelgeving, beroepsregels, professionele standaarden of het kwaliteitsbeleid.

Een vraag, verzoek om informatie of regulier verschil van inzicht wordt eerst als reguliere cliëntcommunicatie behandeld. Zodra de indiener aangeeft dat sprake is van een klacht, of de inhoud naar haar aard als klacht moet worden aangemerkt, wordt deze regeling toegepast.

4. Indienen van een klacht

Een klacht kan per e-mail of per brief worden ingediend bij Lucro audit. De klacht bevat bij voorkeur de naam en contactgegevens van de klager, de datum, een duidelijke omschrijving van de gedraging of gebeurtenis, de betrokken opdracht en relevante stukken.

Een mondeling geuite klacht wordt, als de klager dat wenst, schriftelijk bevestigd. Anonieme signalen worden niet als formele klacht behandeld, maar kunnen wel aanleiding geven tot nader onderzoek of een kwaliteitsmaatregel.

5. Ontvangst en eerste beoordeling

Lucro audit bevestigt de ontvangst zo spoedig mogelijk en in beginsel binnen vijf werkdagen. De ontvangstbevestiging vermeldt de verantwoordelijke voor de behandeling, de vervolgstappen en de beoogde termijn.

Bij de eerste beoordeling wordt vastgesteld of aanvullende informatie nodig is, of een onafhankelijke derde moet worden ingeschakeld en of onmiddellijke maatregelen nodig zijn om schade, herhaling of beïnvloeding van onderzoek te voorkomen.

6. Zorgvuldige behandeling

De klacht wordt onderzocht aan de hand van de beschikbare feiten, relevante correspondentie, het opdracht dossier en toepasselijke regelgeving. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft krijgen, voor zover passend, gelegenheid hun zienswijze te geven.

Lucro audit streeft naar een oplossing in overleg wanneer dit verantwoord en passend is. Bemiddeling laat de verplichting tot registratie, oorzaak analyse en eventuele herstelmaatregelen onverlet.

7. Termijn en schriftelijke afronding

Lucro audit streeft ernaar een volledige klacht binnen acht weken na ontvangst inhoudelijk af te ronden. Als meer tijd nodig is, ontvangt de klager vóór het verstrijken van deze termijn een gemotiveerde kennisgeving met de reden en een nieuwe beoogde afdoeningsdatum.

De schriftelijke afronding bevat de relevante bevindingen, het oordeel over de klacht en, indien van toepassing, herstel- of verbetermaatregelen. Voor zover wettelijke geheimhouding of rechten van derden dit beperken, wordt uitgelegd waarom bepaalde informatie niet kan worden verstrekt.

8. Klachtenregister

Elke formele klacht wordt opgenomen in het klachtenregister. De registratie bevat minimaal een uniek registratienummer, ontvangstdatum, gegevens van de klager, onderwerp, betrokken opdracht, behandelaar, uitgevoerde werkzaamheden, uitkomst, afdoeningsdatum en getroffen maatregelen.

Ook wanneer in een periode geen klachten zijn ontvangen, wordt dit bij de periodieke beoordeling van het register expliciet vastgelegd. Toegang tot het register is beperkt tot personen die deze informatie voor hun taak nodig hebben.

Registratieveld	Minimale vastlegging
Identificatie	Registratienummer, ontvangstdatum, klager en betrokken opdracht
Behandeling	Behandelaar, onderzoeksstappen, hoor en wederhoor en correspondentie
Uitkomst	Bevinding, oordeel, afdoeningsdatum en communicatie
Opvolging	Maatregel, actiehouders, streefdatum en verificatie
Koppeling	Beoordeling schending en eventuele referentie schendingenregister

9. Koppeling met het schendingenregister en kwaliteitsstelsel

Bij iedere klacht beoordeelt E.M.L. Looije MSc RA of de klacht wijst op een mogelijke schending van wet- en regelgeving, beroepsregels, professionele standaarden of het kwaliteitsstelsel. Als dat het geval is, wordt de kwestie tevens overeenkomstig de toepasselijke kwaliteitsvoorschriften onderzocht en geregistreerd in het schendingenregister.

In het klachtendossier wordt vastgelegd: de uitkomst van deze beoordeling, de eventuele koppeling met het schendingenregister, de oorzaakanalyse, herstelmaatregelen, verantwoordelijke, streefdatum en verificatie van de opvolging. Zo blijft de relatie tussen klacht, schending en kwaliteitsverbetering navolgbaar.

10. Vertrouwelijkheid, privacy en dossierbewaring

Klachten en persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld en uitsluitend verwerkt voor klachtbehandeling, kwaliteitsbewaking, wettelijke verplichtingen en de bescherming van gerechtvaardigde belangen. Gegevens worden niet ruimer gedeeld dan noodzakelijk.

Het klachtendossier wordt beveiligd opgeslagen binnen de SharePoint-omgeving van de praktijk, met passende toegangsbeperking en versiebeheer. De bewaartermijn wordt bepaald met inachtneming van het doel van de registratie, toepasselijke wettelijke verplichtingen en het interne bewaarbeleid.

11. Bescherming en professionele houding

Het indienen van een klacht leidt niet tot ongepaste benadeling van de klager. Betrokkenen handelen professioneel, vermijden beïnvloeding van de behandeling en bewaren geheimhouding. Wettelijke rechten en mogelijkheden van de klager blijven onverlet.

12. Periodieke evaluatie en compliance-dossier

De aanwezigheid, werking en actualiteit van deze klachtenregeling en het klachtenregister worden periodiek beoordeeld in aansluiting op de COMPact-taken NVKS023-1, NVKS023-2 en NVKS023-3. Per meetmoment wordt de onderzochte periode, het aantal klachten, de afhandeling, eventuele schendingen en de conclusie vastgelegd.

Ten minste jaarlijks wordt beoordeeld of klachten structurele oorzaken of kwaliteitsrisico's zichtbaar maken, of maatregelen effectief zijn en of de regeling moet worden aangepast. De beoordeling wordt opgenomen in het compliance-dossier Klachtenregeling.

13. Contactgegevens

Klachten kunnen schriftelijk worden gericht aan de onderstaande contactgegevens. Vul vóór publicatie het functionele e-mailadres en postadres in.

Praktijk	Lucro audit
Rechtspersoon	Aggiunto Assurance B.V.
Verantwoordelijke	E.M.L. Looije MSc RA
E-mail klachten	[functioneel e-mailadres invullen]
Postadres	[postadres invullen]

14. Vaststelling en inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is vastgesteld door Aggiunto Assurance B.V. voor de onder de handelsnaam Lucro audit gevoerde praktijk. De regeling treedt in werking op 1 september 2026 en vervangt de klachtenregeling van 1 september 2023.

Bijlage 1. Normatieve verwijzingen

- **Nadere voorschriften kwaliteitssystemen, waaronder de bepalingen over klachtenbehandeling en registratie:** <https://www.nba.nl/wet--en-regelgeving/hra/1324/1325/>
- **Officiële bekendmaking NVKS op Overheid.nl:** <https://wetten.overheid.nl/BWBR0038869/>
- **Nadere voorschriften kwaliteitsmanagement en overgangsinformatie:** <https://www.nba.nl/wet--en-regelgeving/hra/1324/1310/>

Bijlage 2. Documentbeheer

Versie	Datum	Wijziging	Vastgesteld door
1.0	1 september 2026	Volledige actualisatie; koppeling met klachtenregister, schendingenregister en compliance-dossier	Aggiunto Assurance B.V.

Vaststelling

Naam	E.M.L. Looije MSc RA
Datum	1 september 2026