

## **Klachtenregeling**

### **Regeling ter behandeling van individuele schriftelijke klachten van opdrachtgevers en cliënten naar aanleiding van de uitvoering van werkzaamheden door VanOoijen Accountants en Belastingadviseurs.**

#### **Reikwijdte van de regeling**

##### *Artikel 1*

1. Deze regeling heeft betrekking op de behandeling van individuele, schriftelijk ingediende klachten van klagers en geschiedt voor zover van toepassing onder de voorwaarden en bepalingen van de door VanOoijen Accountants N.V. en VanOoijen Belastingadviseurs N.V. (hierna: "de vennootschap") afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

##### *Artikel 2*

1. Wanneer de uitvoering van werkzaamheden niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen, kan dit aanleiding zijn tot klachten van zowel de bij de uitvoering betrokken personen als ook van de opdrachtgever en belanghebbende derden.

#### **Individueel klachtrecht**

##### *Artikel 3*

1. Een klacht van een klager kan uitsluitend schriftelijk per post worden ingediend. De klacht dient te zijn gericht aan de behandelende beroepsbeoefenaar, het bestuur van de vennootschap of de compliance officer.
2. Het is de verantwoordelijkheid van de behandelende beroepsbeoefenaar om het bestuur van de vennootschap schriftelijk te informeren zodra van serieuze klachten sprake is en haar te voorzien van alle relevante documentatie. Klagers kunnen zich desgewenst ook rechtstreeks tot het bestuur van de vennootschap of de compliance officer wenden.
3. De ontvangst van het klaagschrift wordt schriftelijk binnen zeven dagen door het bestuur van de vennootschap of de compliance officer bevestigd.

#### **De behandeling van klachten**

##### *Artikel 4*

1. Het klaagschrift dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:
  - a. de naam van klager, diens woonplaats en adres, zijn telefoonnummer en eventueel zijn of haar emailadres;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de uitvoering van de werkzaamheden of gedragingen waartegen de klacht zich richt en de mededeling tegen wie de klacht zich richt;
  - d. de reden waarom de klager bezwaar maakt tegen de uitvoering van de werkzaamheden of gedragingen.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de voorwaarden hiervoor bedoeld, wordt klager, nadat hij of zij daarvan in kennis is gesteld, de gelegenheid gegeven binnen zeven dagen alsnog het klaagschrift te completeren.
3. Het bestuur van de vennootschap of de compliance officer onderzoekt de klacht en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle relevante opdrachtdocumentatie. Deze kunnen besluiten om de identiteit van de klager(s) vertrouwelijk te houden. Ook zijn zij bevoegd om juridisch advies in te winnen zo zij dat nodig achten. Het bestuur van de vennootschap heeft de bevoegdheid tot het instellen van een ter zake kundige klachtencommissie. Indien een dergelijke klachtencommissie dan wel de compliance officer bij de klachtbehandeling is ingeschakeld, adviseert/adviseren hij/zij het bestuur van de vennootschap.
4. Het onderzoek wordt zodanig gedocumenteerd, dat het dossier de conclusies kan dragen. Het bestuur van de vennootschap formuleert zijn of haar voorgenomen conclusie en wordt

de verantwoordelijk beroepsbeoefenaar in de gelegenheid gesteld zijn of haar visie te geven. Vervolgens rapporteert het bestuur van de vennootschap met afschrift aan de verantwoordelijk beroepsbeoefenaar.

### **Taak van het bestuur van de vennootschap**

#### *Artikel 5*

1. Het is de taak van het bestuur van de vennootschap om:
  - De uitkomsten met de verantwoordelijk beroepsbeoefenaar te bespreken;
  - Passende maatregelen te (doen) nemen;
  - De uitkomsten met de klager(s) te bespreken;
  - Zonodig maatregelen te (doen) nemen tot aanpassing van (interne) instructies, voorschriften of trainingen.

### **Klachtafhandeling**

#### *Artikel 6*

1. Een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken, wordt toegezonden aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

#### *Artikel 7*

1. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld tot uitwisseling van alle relevante bescheiden. Indien nodig vindt hoor en wederhoor plaats. Het horen vindt plaats achter gesloten deuren. Van het horen wordt een kort verslag gemaakt.
2. Van hoor en wederhoor kan worden afgezien indien:
  - a. de klacht naar het oordeel van het bestuur van de vennootschap kennelijk ongegrond is;
  - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

#### *Artikel 8*

1. Er wordt naar gestreefd om de klacht binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift af te wikkelen.
2. Zal met de afhandeling van klacht langere tijd zijn gemoeid dan wordt daarvan mededeling gedaan aan de klager.

#### *Artikel 9*

1. De klager wordt gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht.
2. Het bestuur van de vennootschap verklaart de klacht gegrond of ongegrond en formuleert de eventuele conclusies en/of maatregelen die zij daaraan verbindt.