

KLACHTEN- EN KLOKKENLUIDERSREGELING

INLEIDING

Bij Stolwijk Kelderman accountants fiscalisten staat een betrokken relatie met elke cliënt centraal. We willen dat u zich thuis voelt en dat u een antwoord krijgt op elke vraag. Stolwijk Kelderman hecht aan tevreden relaties en we werken daarom voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening. In dat kader past ook een klokkenluiders- en een klachtenregeling, want waar gewerkt wordt kunnen misverstanden ontstaan en fouten worden gemaakt. Problemen zijn er om opgelost te worden: snel, deskundig en doelgericht.

Indien u ontevreden bent over één van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen wij u uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken wij met u naar een passende oplossing.

TELEFONISCH OPLOSSEN KLACHT

Meestal kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg of het maken van een afspraak.

Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met Diana Aalderink.

FORMELE SCHRIFTELIJKE KLACHTENPROCEDURE

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht ook schriftelijk indienen. Dit kan via het bijgevoegde formulier. U kunt het formulier verzenden ter attentie van Diana Aalderink (compliance@stolwijkkelderman.nl). De klokkenluidersregeling en de procedure klachtenregeling worden hierna nader toegelicht.

VERLOOP PROCEDURE

Onze interne kwaliteitsbewaker (=compliance officer) zal uw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling nemen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan ontvangt u in ieder geval een bevestiging van de ontvangst van uw klacht. In de meeste gevallen neemt de compliance officer ook contact met u op om de verdere stappen te bespreken of om een nadere toelichting of informatie te vragen.

Onze doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen vier weken af te handelen. Mocht dit niet lukken, dan wordt u van de reden en de voortgang van de verdere procedure op de hoogte gehouden. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

OVERIGE ASPECTEN KLACHTENREGELING

Mede in verband met onze beroepsregels zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig met de informatie worden omgegaan.

In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom om toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk, vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

TOT SLOT

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en ons uiterste best doen om herhaling van het betreffende probleem te voorkomen.

KLOKKENLUIDERSREGELING

1. ALGEMEEN

Deze klokkenluidersregeling waarborgt dat personen van buiten onze organisatie en aan Stolwijk Kelderman verbonden of werkzame personen zonder gevaar voor hun rechtspositie vermeende onregelmatigheden aan de orde kunnen stellen. Deze regeling leidt ertoe dat klachten worden vastgelegd, vertrouwelijk en tijdig worden behandeld en dat de onregelmatigheden waarover wordt geklaagd, indien gegrond, tijdig worden afgehandeld door het nemen van passende maatregelen door de accountantsorganisatie.

2. REIKWIJDTE

Deze klokkenluidersregeling heeft betrekking op de volgende situaties:

- A. handelingen die leiden tot strafbare feiten door de accountantsorganisatie of haar medewerkers;
- B. alle werkelijke of vermoede andere overtredingen van externe wet- en regelgeving door de accountantsorganisatie of haar medewerkers;
- C. alle werkelijke of vermoede overtredingen van interne regelgeving door de accountantsorganisatie of haar medewerkers;
- D. (dreigende) intimidatie van medewerkers door collega's dan wel leidinggevendenden;
- E. (dreigende) onrechtmatige vernietiging of manipulatie van gegevens of informatie;
- F. en verder alle situaties die naar de mening van een melder voor melding aan de vertrouwenspersoon in aanmerking komen.

Indien er sprake is van verschillen van inzicht, dan wel klachten over het optreden van onze organisatie of onze medewerkers, kan ook gebruik worden gemaakt van onze klachtenregeling. Het verschil tussen de klachten- en de klokkenluidersregeling hangt samen met het feit dat gebruik van de klokkenluidersregeling altijd op basis van anonimiteit plaatsvindt.

3. PROCEDURE

- 1. Indien sprake is van een situatie die onder de reikwijdte van deze klokkenluidersregeling valt, heeft de melder de mogelijkheid deze te melden aan de vertrouwenspersoon;
- 2. De melding aan de vertrouwenspersoon vindt uitsluitend elektronisch plaats via compliance@stolwijkkelderman.nl;
- 3. Externe derden kunnen eveneens een melding verrichten via dit e-mailadres;
- 4. De vertrouwenspersoon bevestigt de melding binnen één week aan de melder. De vertrouwenspersoon informeert de melder tevens hoe en binnen welke termijn diens melding in behandeling zal worden genomen. Deze termijn bedraagt uiterlijk vier weken na de ontvangst van de melding.
 - a) Indien sprake is van een situatie genoemd onder A en E, informeert de vertrouwenspersoon onmiddellijk de voorzitter van de maatschapsvergadering. De vertrouwenspersoon informeert hierover tevens de melder;
 - b) Indien sprake is van een (dreigende) overtreding van interne of externe beroepsregelgeving informeert de vertrouwenspersoon de compliance officer;
 - c) Bij het informeren van de voorzitter van de maatschapsvergadering en de compliance officer als bedoeld in de punten 4a en 4b maakt de vertrouwenspersoon de bron niet bekend.
- 5. De vertrouwenspersoon informeert de melder uiterlijk na vier weken over de afhandeling van zijn melding en de maatregelen die zijn genomen. Indien deze termijn door onvoorziene omstandigheden niet kan worden gehaald, informeert de vertrouwenspersoon de melder hierover en geeft hij aan op welke termijn de melder zal worden geïnformeerd over de afwerking van diens melding.
- 6. Meldingen die betrekking hebben op een (dreigende) overtreding van interne of externe beroepsregelgeving worden in alle gevallen door de vertrouwenspersoon afgehandeld in overleg met de compliance officer met inachtneming van de vertrouwelijkheid.

4. VERTROUWELIJKHEID

De melding, de correspondentie hierover en de behandeling geschieden onder volledige geheimhouding en vertrouwelijkheid, tenzij de melder de vertrouwenspersoon ontheft van zijn geheimhoudingsplicht.

Het bestuur van de accountantsorganisatie garandeert dat medewerkers die meldingen aan de vertrouwenspersoon doorgeven op grond van deze klokkenluidersregeling, dat de melding op geen enkele wijze van negatieve invloed zal zijn op zijn/haar functioneren binnen de accountantsorganisatie, dan wel zijn/haar carrière.

PROCEDURE KLACHTENREGELING

1. BEGRIPSBEPALINGEN

In deze procedure wordt verstaan onder:

- a. accountantsorganisatie: een onderneming of instelling die bedrijfsmatig wettelijke controles verricht, dan wel een organisatie waarin zodanige ondernemingen of instellingen met elkaar zijn verbonden;
- b. bestuur: de vennotenvergadering van onze accountantsorganisatie dat het beleid bepaalt en de beslissingen neemt ten aanzien van alle aangelegenheden van onze accountantsorganisatie;
- c. Bta: Besluit toezicht accountantsorganisaties;
- d. vennoot: een persoon met de bevoegdheid om namens de accountantsorganisatie verbintenissen aan te gaan betreffende de uitvoering van opdrachten op het gebied van de professionele dienstverlening;
- e. medewerker: alle personen die werkzaamheden verrichten op basis van een arbeidscontract of andersoortige contracten en betrokken zijn bij de uitvoering van de opdrachten van ons kantoor;
- f. netwerk: de samenwerkingsstructuur van ons kantoor waaronder de accountantsorganisatie, conform de definitie in de Bta;
- g. klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een vennoot of medewerker van onze accountantsorganisatie dan wel van een persoon die werkzaam is bij een kantoor behorende tot het netwerk waarbij onze accountantsorganisatie is aangesloten;
- h. klager: de indiener van een klacht;
- i. commissie: de klachtencommissie als bedoeld in punt 3.
- j. compliance officer: de functionaris als bedoeld in punt 4.
- k. secretaris: de functionaris als bedoeld in punt 3.
- l. klachtbegeleider: de functionaris als bedoeld in punt 10.

2. VERANTWOORDELIJKHEID BESTUUR

Het bestuur is verantwoordelijk voor de behandeling, de registratie en de publicatie van klachten over vennoten en medewerkers van onze accountantsorganisatie dan wel van personen die werkzaam zijn bij een kantoor behorende tot het netwerk waarbij onze accountantsorganisatie is aangesloten.

3. KLACHTENCOMMISSIE

- a. Het bestuur kan voor een specifieke klacht, dan wel permanent een klachtencommissie instellen;
- b. De klachtencommissie bestaat uit tenminste twee onafhankelijke (niet op enigerlei wijze bij de klacht betrokken) leden die werkzaam zijn in of verbonden zijn aan onze accountantsorganisatie. In deze commissie is tenminste een lid van het bestuur vertegenwoordigd;
- c. Het bestuur wijst een lid van het bestuur als voorzitter aan;
- d. De commissie is belast met de behandeling van en de advisering aan het bestuur over klachten die niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling worden afgehandeld;
- e. In het geval een advies strekt tot het niet in behandeling nemen van een klacht, draagt de commissie de advisering op aan haar voorzitter;
- f. De commissie kan het bestuur gevraagd of ongevraagd advies geven over de behandeling van de klacht dan wel over niet expliciet in een klacht opgenomen, maar wel relevante kwesties, dan wel over klachtwaardige zaken waarvan de commissie kennis draagt;
- g. De commissie kan in een huishoudelijk reglement nadere regels omtrent haar werkwijze vaststellen.

4. COMPLIANCE OFFICER

Het bestuur wijst ten behoeve van de coördinatie van de klachtbehandeling, de registratie van alle ontvangen klachten, de procedurele en de inhoudelijke toetsing en het genereren van management-informatie een compliance officer aan.

5. INDIENEN VAN EEN KLACHT

- a. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend en te worden ondertekend en bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de indiener;
 - de dagtekening;

- een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- b. Klachten die mondeling worden ingediend, worden door de vennoot of medewerker die de klager te woord staat op diens verzoek op schrift gesteld en, na ondertekening door de klager, doorgeleid naar het bestuur.

6. ONTVANGSTBEVESTIGING KLACHT

- a. De compliance officer zorgt ervoor dat de indiener van een schriftelijke klacht dan wel degene wiens mondeling ingediende klacht op schrift is gesteld, binnen een week na ontvangst daarvan bij het bestuur een ontvangstbevestiging en informatie over de procedure van klachtbehandeling wordt toegezonden. Indien een klacht om advies aan de commissie wordt voorgelegd, deelt het bestuur dit zo spoedig mogelijk mee aan de klager;
- b. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de in punt 5 geformuleerde eisen, wordt de klager binnen twee weken na ontvangst daarvan in de gelegenheid gesteld om het verzuim binnen twee weken te herstellen;
- c. Het is niet mogelijk om anoniem een klacht in te dienen;
- d. Indien de klager binnen de genoemde termijn van twee weken niet overgaat tot herstel van het verzuim, kan het bestuur besluiten de klacht buiten behandeling te laten. De klager wordt daarover binnen twee weken na het verstrijken van de hiervoor bedoelde termijn van twee weken geïnformeerd.

7. KLACHTEN DIE BETREKKING HEBBEN OP ANDER ONDERDEEL VAN HET NETWERK

- a. Indien de klacht niet alleen betrekking heeft op het functioneren van een vennoot of medewerker behorende tot onze accountantsorganisatie maar ook op een vennoot of medewerker van een ander onderdeel van het netwerk, dient het bestuur de klacht binnen één week na ontvangst in bij het bestuur van die organisatie.
- b. In overleg met het bestuur van desbetreffende organisatie zal worden besloten hoe de verdere klachtafhandeling zal plaatsvinden. Het bestuur van onze accountantsorganisatie stelt hiervan de klager en het bestuur van het netwerk op de hoogte.
- c. Als het bestuur van het netwerk besluit om de verdere klachtbehandeling op zich te nemen stelt zij alle betrokkenen hiervan op de hoogte.

8. KLACHTBEHANDELING

- a. Binnen twee weken na de ontvangst van een klacht wordt overleg gevoerd met de klager. Dit overleg dient er onder andere toe om vast te stellen of de klacht door middel van bemiddeling kan worden afgehandeld en om vast te stellen in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt;
- b. Van het voeren van overleg, als in het vorige lid bedoeld, kan worden afgezien indien het bestuur van oordeel is dat zulks in het desbetreffende geval niet zinvol is;
- c. Indien overleg of bemiddeling leidt tot een oplossing waarmee de klager tevreden is, wordt de klacht niet verder behandeld. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden schriftelijk geïnformeerd over de beëindiging van de klachtbehandeling.
- d. In de gevallen waarin overleg met de klager of bemiddeling niet leidt tot tevredenstelling van de klager, wordt de behandeling van de klacht voortgezet.

9. BEHANDELING EN ADVISERING DOOR COMMISSIE

- a. In het geval dat de klachtbehandeling moet worden voortgezet overweegt het bestuur hiervoor een tijdelijke commissie te benoemen. Het bestuur informeert de commissie over alle zaken die met de klacht verband houden en stelt de commissie een termijn voor waarin advies over de klachtbehandeling moet worden gegeven;
- b. De commissie rapporteert binnen de gestelde termijn aan het bestuur;
- c. Indien tijdens de behandeling van de commissie verdere zaken bekend worden stelt het bestuur de commissie hiervan onverwijld in kennis;
- d. Voor alle bij de klachtbehandeling betrokken vennoten en medewerkers geldt een geheimhoudingsplicht.

10. BEHANDELING VAN INTERNE KLACHTEN

- a. Wanneer de klacht door een interne functionaris is ingediend, hebben alle bij de klachtbehandeling betrokken functionarissen de plicht om er voor te zorgen dat vermoedens over de identiteit van interne klagers niet kunnen ontstaan.
- b. Indien gewenst kan de interne klager zich wenden tot een klachtbegeleider, die hiertoe door het bestuur of de compliance officer zal worden aangewezen.
- c. Het bestuur en de klachtbegeleider zorgen ervoor dat de klager, de leden van de commissie en eventuele andere betrokkenen bij de behandeling van een klacht hierdoor niet benadeeld zullen worden in hun (rechtspositionele) positie in de accountantsorganisatie.
- d. De commissie heeft als taak om na afhandeling van de klacht binnen drie tot zes maanden te informeren of de klager, de klachtbegeleider en/of andere betrokkenen geen nadelige gevolgen ondervinden als gevolg van de ingediende klacht.
- e. Tenzij dit anders wordt afgesproken met de klager, zullen gegevens die betrekking hebben op de klacht niet in zijn of haar personeelsdossier worden opgenomen.

11. VERDAGING

Indien het bestuur er niet in slaagt een klacht binnen tien weken of, indien de klacht ter behandeling en advisering aan de commissie is voorgelegd, binnen veertien weken na ontvangst van het klaagschrift, af te handelen, draagt deze er zorg voor dat de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft vóór het verstrijken van de van toepassing zijnde termijn een mededeling van verdaging wordt gezonden.

12. OORDEEL BESTUUR

- a. Het bestuur 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;
- b. Wanneer andere netwerkorganisaties betrokken zijn bij de klacht, zendt het bestuur ook aan hen een kopie van zijn afdoeningsbrief.

13. REGISTRATIE VAN KLACHTEN

Het bestuur draagt er zorg voor dat iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd. In de registratie worden opgenomen:

- naam en adres van de indiener van de klacht;
- de dagtekening;
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Verder worden gegevens opgenomen over de wijze van indiening en van behandeling en afhandeling van de klacht, over de doorlooptijd, en - indien van toepassing - over het oordeel van het bestuur over eventueel genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Voor zover de commissie over de klacht heeft geadviseerd, wordt ook dit advies in de registratie opgenomen.

14. INTERNE PUBLICATIE

Het bestuur draagt er zorg voor dat de in het vorige punt bedoelde geregistreerde gegevens jaarlijks op overzichtelijke en geanonimiseerde wijze worden gepubliceerd. Deze publicatie gaat vergezeld van een toelichting, waarin wordt aangegeven in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van onze organisatie, en waarin wordt ingegaan op eventuele maatregelen om signaleerde knelpunten op te lossen.

15. UITVOERINGSREGELING EN MANDAAT

1. Het bestuur kan in het belang van een zorgvuldige, effectieve en efficiënte uitvoering van de klachtbehandeling nadere regels vast stellen ter uitvoering van de klachtenregeling;
2. Het bestuur kan bij mandaatbesluit alle bevoegdheden die noodzakelijk zijn voor een effectieve en efficiënte klachtbehandeling voor zover deze niet plaatsvindt door de commissie, mandateren aan het bestuur;
3. De compliance officer wordt belast met het toezicht op de uitvoering van de klachtenregeling.

16. DATUM INWERKINGTREDING

Deze regeling vervangt de klachtenregeling d.d. 17 december 2007 en treedt in werking op 1 april 2014.

KLACHTENFORMULIER

ALGEMEEN

Indien u een klacht heeft over Stolwijk Kelderman die u schriftelijk kenbaar wenst te maken, dan verzoeken wij u om gebruik te maken van dit formulier en deze te verzenden ter attentie van Diana Aalderink (vertrouwelijk); postadres: Postbus 595, 7000 AN DOETINCHEM of emailadres: compliance@stolwijkkelderman.nl.

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenregeling.

GEGEVENS

Naam cliënt (organisatie)	
Naam (persoonlijk)	
Adres	
Postcode/plaats	
Telefoonnummer	
Email-adres	

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):

Heeft u al (telefonisch) contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?

Datum : _____

Handtekening : _____