

## Regeling behandeling klachten

### Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze procedure wordt verstaan onder:

- a. onze organisatie: flantua-verheij, accountants & adviseurs BV;
- b. bestuur: orgaan van onze organisatie dat het beleid bepaalt van onze organisatie;
- c. vennoot: een persoon met de bevoegdheid om namens de organisatie verbintenissen aan te gaan betreffende de uitvoering van opdrachten op het gebied van de professionele dienstverlening;
- d. 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;
- e. klacht: een schriftelijke, gemotiveerde uiting van ongenoegen over een gedraging van een vennoot of medewerker van onze organisatie of over de uitvoering van onze werkzaamheden;
- f. klager: een opdrachtgever van onze organisatie die een klacht indient.

### Artikel 2. Verantwoordelijkheid bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor de behandeling, de registratie en de interne publicatie van klachten.

### Artikel 3. Klachtencommissie

1. Het bestuur kan voor een specifieke klacht dan wel permanent een klachtencommissie instellen, maar kan een klacht ook zelf afhandelen.
2. De klachtencommissie bestaat uit tenminste twee onafhankelijke leden die werkzaam zijn in of verbonden zijn aan onze organisatie. In deze commissie is tenminste een lid van het bestuur vertegenwoordigd.
3. Het bestuur wijst een bestuurslid als voorzitter en een secretaris aan.
4. De klachtencommissie 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.
5. De klachtencommissie 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 klachtencommissie kennis draagt.

### Artikel 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 managementinformatie een compliance officer aan.

### Artikel 5. Indienen van een klacht

- a. Een klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend en bevat ten minste:
  - de naam en het adres van de klager;
  - de dagtekening;
  - een duidelijke omschrijving waartegen de klacht is gericht;
  - een motivering van de klacht.
- b. Klachten die mondeling worden ingediend, worden door een vennoot of medewerker van onze organisatie die de klager te woord staat op diens verzoek op schrift gesteld en, na ondertekening door de klager, doorgeleid naar het bestuur.
- c. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

#### Artikel 6. Ontvangstbevestiging klacht

1. Het bestuur zorgt ervoor dat de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en informatie over de procedure van klachtbehandeling wordt toegezonden. Indien een klacht om advies aan de klachtencommissie wordt voorgelegd, deelt het bestuur dit zo spoedig mogelijk mee aan de klager.
2. Indien een klacht niet voldoet aan de in artikel 5 geformuleerde eisen, wordt de klager binnen twee weken na ontvangst daarvan in de gelegenheid gesteld om het verzuim binnen twee weken te herstellen.
3. Indien de klager binnen 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.

#### Artikel 7. Klachtbehandeling

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. In de gevallen waarin overleg met de klager of bemiddeling niet leidt tot tevredenstelling van de klager, wordt de behandeling van de klacht voortgezet.

#### Artikel 8. Behandeling en advisering door klachtencommissie

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

#### Artikel 9. Verdaging

Indien het bestuur er niet in slaagt een klacht binnen tien weken of, indien de klacht ter behandeling en advisering aan de klachtencommissie is voorgelegd, binnen veertien weken na ontvangst van de klacht af te doen, draagt hij 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 bericht van verdaging wordt gezonden.

#### Artikel 10. Oordeel bestuur

Het bestuur stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

#### Artikel 11. 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 klager;
- 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 klachtencommissie over de klacht heeft geadviseerd, wordt ook dit advies in de registratie opgenomen.

#### Artikel 12. Interne publicatie

Het bestuur draagt er zorg voor dat de in het vorige artikel bedoelde geregistreeerde gegevens jaarlijks op overzichtelijke en geanonimiseerde wijze intern 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 gesignaleerde knelpunten op te lossen.

#### Artikel 13. Uitvoeringsregeling en mandaat

1. Het bestuur kan in het belang van een zorgvuldige, effectieve en efficiënte uitvoering van de klachtbehandeling nadere regels vaststellen 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 klachtencommissie, mandateren aan het dagelijks bestuur.
3. De compliance officer wordt door het bestuur belast met het toezicht op de uitvoering van de klachtenregeling.

#### Artikel 14. Citeertitel

Deze procedure kan worden aangehaald als: Regeling behandeling klachten.

#### Artikel 15. Datum inwerkingtreding

Deze regeling treedt in de plaats van eerdere klachtenregelingen en treedt in werking op 14 april 2007.