

Klachtenregeling

Facet » Algemene procedures » Kwaliteitsstelsel extern (cliënten)

Definitie

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.

Verantwoordelijkheid en afhandeling

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

Wanneer een bestuurslid op enigerlei wijze betrokken is bij een gedraging waarop de klacht betrekking heeft zal hij geen bemoeienis hebben met de behandeling van de klacht.

De afhandeling van klachten wordt verricht door de senior medewerker of vennoot die bekend is met de cliënt. Eventueel wordt de afhandeling door het bestuur toebedeeld aan een ander bestuurslid of een (tijdelijke) klachtencommissie. Als voorzitter van zo'n commissie wordt een bestuurslid aangewezen.

De compliance officer is belast met het algehele toezicht op de uitvoering van de klachtenregeling en wel 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

Wanneer een compliance officer op enigerlei wijze betrokken is bij een gedraging waarop de klacht betrekking heeft zal zijn taak worden overgenomen door een andere in- of externe compliance officer.

Indienen klachten

Facet » Algemene procedures » Kwaliteitsstelsel extern (cliënten)

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend en 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.

Klachten die mondeling worden ingediend, worden door de vennoot of medewerker van onze accountantsorganisatie die de klager te woord staat op diens verzoek op schrift gesteld en, na ondertekening door de klager, doorgeleid naar het bestuur.

Opmerkingen van cliënten tegen medewerkers over werkzaamheden of personen die niet als een formele schriftelijke klacht worden gemaakt, moeten toch ter beoordeling worden doorgeleid naar het bestuur.

Anoniem klagen is niet mogelijk, ook al worden ook anonieme klachten aan het bestuur ter beoordeling voorgelegd.

Ook klachten van binnen de organisatie over de beroepsuitoefening of de bepalingen uit de gedragscode worden doorgeleid naar het bestuur.

Ontvangstbevestiging

De klager ontvangt binnen een week een bevestiging van ontvangst van zijn klacht. Wanneer de klacht niet direct behandeld kan worden, wordt de klager hiervan eveneens op de hoogte gebracht.

Wanneer een klaagschrift niet voldoet aan de in punt 3.1.3 geformuleerde eisen, wordt de klager binnen twee weken na ontvangst daarvan in de gelegenheid gesteld om het verzuim binnen twee weken te herstellen.

Wanneer 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.

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien zij betrekking heeft op gebeurtenissen of gedragingen waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die overeenkomstig deze regeling is afgehandeld.

Ook klachten, betrekking hebbende op gebeurtenissen en gedragingen die langer dan een jaar geleden voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden en waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden, hoeven niet in behandeling te worden genomen. Eén en ander ter beoordeling van het bestuur.

Klachten die na 3 jaar na het (nalaten van) handelen worden ingediend, worden zeker niet meer in behandeling genomen.

Als het bestuur van mening is dat een klacht niet in behandeling kan worden genomen, wordt de klager hierover binnen twee weken geïnformeerd. Daarbij wordt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de daartoe bevoegde autoriteit.

Klachtbehandeling

Facet » Algemene procedures » Kwaliteitsstelsel extern (cliënten)

Binnen twee weken na de ontvangst van een klacht wordt overleg gevoerd met de klager. Hierin wordt vastgesteld of de klacht door middel van bemiddeling kan worden afgehandeld en in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt.

Van het voeren van overleg, als in het vorige lid bedoeld, kan worden afgezien als het bestuur van oordeel is dat dit in het desbetreffende geval niet zinvol is.

Het overleg kan leiden tot:

- Een oplossing waarmee de klager tevreden is.

De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangen dan een schriftelijke bevestiging van de beëindiging van de klachtbehandeling.

- Een oplossing waarmee de klager (nog) niet tevreden is.

De behandeling van de klacht wordt dan voortgezet.

Wanneer de klachtbehandeling moet worden voortgezet, overweegt het bestuur hiervoor een tijdelijke commissie te benoemen, waarin geen personen zitting hebben die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

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.

Wanneer tijdens de behandeling van de commissie verdere zaken bekend worden, brengt het bestuur de commissie hiervan direct op de hoogte.

Voor alle bij de klachtbehandeling betrokken vennoten en medewerkers geldt een geheimhoudingsplicht.

De commissie rapporteert binnen de gestelde termijn aan het bestuur.

Verdaging

Wanneer 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 doen, draagt zij 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.

Klachtafwikkeling

Facet » Algemene procedures » Kwaliteitsstelsel extern (cliënten)

Oordeel

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.

Bij het toezenden van een afdoeningbrief aan de klager, wijst het bestuur deze op de mogelijkheid vervolgens een klacht in te dienen bij de bevoegde autoriteiten.

Registratie

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.

Beroepsaansprakelijkheid

Van iedere serieuze klacht wordt de verzekeraar op de hoogte gebracht.

Verslaglegging

Het bestuur draagt er zorg voor dat geregistreerde gegevens van klachten jaarlijks op overzichtelijke en geanonimiseerde wijze worden toegelicht aan de medewerkers. Dit 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.

Website

De klachtenregeling is opgenomen op de website van FACET. Een verwijzing naar de klachtenregeling is eveneens opgenomen in het model opdrachtbevestiging.