

## **Klachtenregeling**

### **Inleiding**

Tevreden cliënten en relaties zijn zeer belangrijk voor Wolfsbergen & Osnabrug Belastingadviseurs · Accountants. Als u niet tevreden bent met onze dienstverlening, dan zijn wij dus niet tevreden. Wij willen dan ook zo snel mogelijk uw ongenoegen horen om samen met u te kunnen werken aan een goede en professionele oplossing. Wij zijn immers een klacht als een nieuwe kans.

Wij maken u er op attent dat dit een beschrijvende inleiding is. De geldende en volledige klachtenregeling vindt u in de opvolgende pagina's.

### **Heeft u een klacht?**

Het is misschien een cliché, maar veel ongenoegen of klachten kunnen worden weggenomen in een goed en stevig gesprek. Wij nodigen u dan ook van harte uit om eerst contact op te nemen met de persoon die het ongenoegen of de klacht heeft veroorzaakt. Als u dat prettiger vindt, kunt u ook contact opnemen met zijn of haar direct leidinggevende.

### **Vervolg**

Mocht dit gesprek niet het gewenste resultaat hebben, stellen wij het op prijs als u de klacht wilt doorgeven aan onze klachtenbehandelaar, de heer J.L.E. Ramakers Accountant-Administratieconsulent. Hij is te bereiken via telefoonnummer: 0495 - 530755 of e-mail adres: ramakers@w-o.nl.

De klacht wordt opgepakt door de klachtenbehandelaar die de klacht eerst laat onderzoeken. Uiterlijk binnen acht weken na de klacht zal hij zijn standpunt aan u kenbaar maken en doorgeven tot welke stappen de klacht zal leiden. U kunt de klacht doorgeven aan de klachtenfunctionaris, mr. J. van de Kerkhof, onder meer als u het niet eens bent met het standpunt van de klachtenbehandelaar.

Overigens hoopt Wolfsbergen & Osnabrug Belastingadviseurs · Accountants dat u er begrip voor heeft dat wij een aantal klachten niet in behandeling kunnen nemen. Zo nemen wij geen klacht in behandeling die al eerder afgehandeld is of die ter beslissing ligt bij een rechter.

### **Vertrouwelijk**

De inhoud van de klachten of andere mededelingen onder deze regeling zal Wolfsbergen & Osnabrug, haar personeel en de overige betrokkenen vertrouwelijk behandelen.

Hieronder vindt u de klachtenregeling in detail.

## Klachtenregeling

### *Regeling met betrekking tot externe klachten*

#### Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Maatschap: De maatschapsleden van Wolfsbergen & Osnabrug Belastingadviseurs · Accountants;
- Klachtenfunctionaris: mr. J. van de Kerkhof die door de maatschap van Wolfsbergen & Osnabrug Belastingadviseurs · Accountants is aangewezen om als zodanig te functioneren;
- Klager: een ieder die een klacht onder deze regeling meldt en niet werkzaam is bij of voor het verlenen van arbeidsdiensten verbonden is aan Wolfsbergen & Osnabrug Belastingadviseurs · Accountants;
- Onderzoeksteam: de personen die zijn belast met het feitelijk onderzoek naar een klacht als bedoeld in artikel 4 of artikel 6;
- Primaire behandelaar: de heer J.L.E. Ramakers Accountant-Administratieconsulent die door de maatschap van Wolfsbergen & Osnabrug Belastingadviseurs · Accountants is aangewezen om als zodanig te functioneren;
- Raadsman: Een functionaris die uit hoofde van zijn functie tot geheimhouding verplicht is, zoals een advocaat, een jurist bij een vakbond of een bedrijfsarts;

#### Artikel 2 Reikwijdte

1. Onder deze regeling vallen klachten over vermeende onregelmatigheden binnen Wolfsbergen & Osnabrug Belastingadviseurs · Accountants, waaronder onvolkomenheden bij het leveren van de overeengekomen diensten, onvolkomenheden bij facturering, schendingen van interne gedrags- of fatsoensnormen en onregelmatigheden van algemene, operationele of financiële aard.
2. Iedere klager heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van Wolfsbergen & Osnabrug Belastingadviseurs · Accountants zich jegens hem in een bepaalde aangelegenheid gedragen heeft, dan wel over de diensten die al dan niet zijn geleverd.
3. Deze regeling is van toepassing op alle entiteiten en vestigingen van Wolfsbergen & Osnabrug Belastingadviseurs · Accountants.

### Artikel 3      Formulering klacht

1. Een ieder die op basis van artikel 2 een klacht heeft, neemt eerst schriftelijk of telefonisch contact op met de persoon van Wolfsbergen & Osnabrug Belastingadviseurs · Accountants op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dan wel zijn direct leidinggevende.
2. Deze persoon is gehouden om te proberen tot een minnelijke oplossing te komen met de klager.
3. Indien een minnelijke oplossing is bereikt, stelt de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, een kort schriftelijk verslag op en stuurt dit verslag naar de klager.
4. Jaarlijks ontvangt de klachtenfunctionaris deze schriftelijke verslagen.

### Artikel 4      Procedure

1. Indien een klager en de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, of zijn direct leidinggevende niet tot een minnelijke oplossing komen, meldt de klager de klacht aan de primaire behandelaar. De klager mag zich daarbij laten bijstaan door een raadsman.
2. De primaire behandelaar legt de klacht inclusief dagtekening schriftelijk vast en laat deze vastlegging door de klager voor akkoord tekenen. Indien de klager is bijgestaan door een raadsman, verkrijgt de raadsman gelijktijdig een kopie van de vastlegging.
3. De primaire behandelaar stelt onverwijld de klachtenfunctionaris en de maatschap op de hoogte van de klacht en van de datum waarop deze is ontvangen.
4. De primaire behandelaar stelt terstond een onderzoeksteam aan om de klacht feitelijk te onderzoeken. Het onderzoeksteam kan uit één persoon bestaan, te weten de primaire behandelaar.
5. Het onderzoeksteam hoort ten minste de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijn direct leidinggevende en de klager. Het onderzoeksteam stelt naar aanleiding van zijn onderzoek een rapport van bevindingen op.
6. Indien uit het rapport van bevindingen blijkt dat de klacht gegrond is, kan de primaire behandelaar maatregelen treffen, dan wel de maatschap adviseren om maatregelen te treffen. De primaire behandelaar stelt de klager, de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijn direct leidinggevende en de klachtenfunctionaris op de hoogte van zijn standpunt en tot welke stappen de klacht zal leiden.

### Artikel 5      Termijnen

1. De vastlegging van de klacht, het toezenden van deze vastlegging aan de klager voor akkoord en het op de hoogte brengen van de klachtenfunctionaris en de maatschap van de klacht geschiedt uiterlijk binnen drie werkdagen na dagtekening van de klacht.
2. Binnen zes weken na dagtekening van de klacht rondt het onderzoeksteam zijn onderzoek en rapport van bevindingen af.

3. Binnen acht weken na dagtekening van de klacht brengt de primaire behandelaar de klager, de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijn direct leidinggevende en de klachtenfunctionaris op de hoogte van zijn standpunt en tot welke stappen de klacht zal leiden.
4. Indien het standpunt niet binnen de termijn van lid 3 kan worden gegeven, stelt de primaire behandelaar de klager hiervan schriftelijk in kennis en geeft daarbij gemotiveerd aan binnen welke termijn de klager het standpunt alsnog zal ontvangen.

#### Artikel 6 Taak klachtenfunctionaris

1. De klager kan een klacht melden aan de klachtenfunctionaris, indien:
  - a. hij het niet eens is met het standpunt van de primaire behandelaar als bedoeld in artikel 4 lid 5;
  - b. hij geen standpunt heeft ontvangen binnen de gestelde termijn van artikel 5 lid 3;
  - c. de termijn als bedoeld in artikel 5 lid 4 onredelijk lang is;
  - d. de klacht de primaire behandelaar betreft;
  - e. de klager gegronde redenen heeft te vermoeden dat de primaire behandelaar deze regeling schendt.
2. De klachtenfunctionaris stuurt een schriftelijke bevestiging van ontvangst aan de klager en zal terstond een onderzoeksteam aanstellen om de klacht feitelijk te onderzoeken. Het onderzoeksteam kan uit één persoon bestaan, te weten de klachtenfunctionaris.
3. Het onderzoeksteam hoort daarbij ten minste de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijn direct leidinggevende en de klager. Het onderzoeksteam stelt naar aanleiding van zijn onderzoek een rapport van bevindingen op.
4. Indien uit dit rapport blijkt dat de klacht gegrond is, kan de klachtenfunctionaris maatregelen treffen, dan wel de maatschap adviseren om maatregelen te treffen. De klachtenfunctionaris stelt de klager, de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijn direct leidinggevende en de primaire behandelaar op de hoogte van zijn standpunt en tot welke stappen de klacht zal leiden.
5. Artikel 5 lid 2 tot en met 4 is van overeenkomstige toepassing.

#### Artikel 7 Buiten behandelingstelling

1. Wolfsbergen & Osnabrug Belastingadviseurs · Accountants is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen conform artikel 3 tot en met artikel 6, indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die is afgehandeld conform artikel 3 tot en met 6;

- b. die langer dan een jaar geleden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie, inclusief een tuchtrechterlijke instantie, onderworpen is of is geweest; of
  - d. waarvan het gewicht van de gedraging of het belang van de klager kennelijk onvoldoende is.
2. De klachtenfunctionaris stelt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis van het niet in behandeling nemen van de klacht.

#### Artikel 8      Vertrouwelijkheid

1. De klager, de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijn direct leidinggevende, de primaire behandelaar, de klachtenfunctionaris, de maatschap en de leden van het onderzoeksteam behandelen de klacht, het onderzoek, het rapport van bevindingen en het ingenomen standpunt vertrouwelijk.
2. Van lid 1 mag slechts afgeweken worden, indien een wettelijke bepaling, een ambtelijk bevel of een rechterlijk oordeel tot openbaarheid verplicht.

#### Artikel 9      Rechtsbescherming

1. Wolfsbergen & Osnabrug Belastingadviseurs · Accountants waarborgt dat een klager die overeenkomstig deze regeling te goeder trouw een klacht meldt, op geen enkele wijze in zijn positie wordt benadeeld als het gevolg van het doen van deze klacht.
2. Wolfsbergen & Osnabrug Belastingadviseurs · Accountants neemt disciplinaire of arbeidsvoorwaardelijke sancties tegen een ieder die in weerwil van lid 1 verantwoordelijk is voor acties tegen de klager, waardoor diens positie wordt benadeeld.
3. Het bepaalde in lid 1 en lid 2 geldt niet, indien de klager aantoonbaar opzettelijk een ongegronde klacht doet.

#### Artikel 10      Verslag

1. De klachtenfunctionaris doet jaarlijks verslag aan de maatschap over de ontvangen klachten en de ingenomen standpunten. De klachtenfunctionaris meldt tevens het aantal klachten dat buiten behandeling is gesteld.
2. Dit verslag is zodanig opgesteld dat klachten niet herleidbaar zijn tot de klagers.
3. Nadat de maatschap het verslag heeft goedgekeurd, stuurt de klachtenfunctionaris het verslag naar de compliance officer met het oog op eventuele meldingsverplichtingen aan toezichthouders.

Artikel 11      Werking en publicatie

1. Deze regeling is vastgesteld door de maatschap op 23 september 2019 en treedt in werking op 23 september 2019.
2. Deze regeling is gepubliceerd op de website van Wolfsbergen & Osnabrug Belastingadviseurs · Accountants. Voorts wordt naar deze regeling verwezen in haar algemene voorwaarden.