

Procedure klacht- en meldingsregeling Westerveld en Vossers

We streven naar een hoge mate van kwaliteit en integriteit, zowel in de producten van onze dienstverlening alsmede in de wijze waarop onze dienstverlening tot stand komt.

Ben je desondanks onverhoopt niet tevreden met onze dienstverlening en/of wil je vermeende onregelmatigheden of incidenten aan ons melden? Dan kun je gebruik maken van onze klachten- en meldingsregeling. In dit document staat onze volledige procedure vermeld.

Het bijbehorende **klacht- en meldingsformulier** kunt u downloaden via onze website www.wenv.nl.

1. Klachten naar aanleiding van de uitvoering van werkzaamheden

Indien ontevredenheid bestaat over de uitvoering van onze werkzaamheden of over de medewerkers van ons kantoor, kan dit aanleiding zijn tot het indienen van een klacht. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend met vermelding van naam en adres van de klager. Klagers moeten zich in eerste instantie wenden tot de verantwoordelijke accountant. Het is de verantwoordelijkheid van de accountant om de Kwaliteitsmanager schriftelijk te informeren zodra hem een klacht heeft bereikt en hem te voorzien van alle relevante documentatie. Klagers kunnen zich desgewenst ook rechtstreeks schriftelijk tot de Kwaliteitsmanager wenden.

2. Meldingen naar aanleiding van vermeende onregelmatigheden of incidenten

Personen die een vermeende onregelmatigheid binnen of (mede) buiten ons kantoor aan de orde willen stellen, kunnen dit melden bij de Kwaliteitsmanager. Het gaat hierbij om onregelmatigheden die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de uitvoering van onze werkzaamheden, dan wel om vermoedens dat er sprake is van een (dreigende) betrokkenheid van ons kantoor en/of onze medewerkers bij een strafbaar feit en/of wetsovertreding die het vertrouwen in ons kantoor of in de financiële markten kan schaden.

3. Onderzoek Kwaliteitsmanager

De Kwaliteitsmanager geeft naar aanleiding van een klacht of melding als bedoeld onder 1 en 2 hierboven, binnen 10 werkdagen schriftelijk bericht aan klager c.q. melder en aan de voor de betreffende werkzaamheden verantwoordelijke accountant, dat de klacht c.q. melding in behandeling is genomen. In het geval van een klacht of melding, die betrekking heeft op een bepaalde persoon, informeert de Kwaliteitsmanager tevens deze persoon.

Hierna worden de klager c.q. melder, de verantwoordelijke accountant en de persoon over wie een klacht of melding gaat, tezamen aangeduid als betrokken personen.

De Kwaliteitsmanager onderzoekt de klacht c.q. melding en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle opdrachtdocumentatie die hij relevant acht. De anonimiteit van de klager of melder wordt op diens verzoek gewaarborgd, mits dit niet in strijd is met wettelijke verplichtingen en mits de gerechtvaardigde belangen van het kantoor hierdoor niet in gevaar komen. Er wordt in ieder geval zorgvuldig omgegaan met de belangen van de klager of melder.

De Kwaliteitsmanager is bevoegd om juridisch advies in te winnen als hij dat nodig acht. De Kwaliteitsmanager is bevoegd om alle betrokken personen te horen.

De Kwaliteitsmanager documenteert het onderzoek zodanig dat het dossier de conclusies kan dragen. Hij formuleert zijn conclusie en stelt de betrokken personen in de gelegenheid hun visie daarop te geven. Vervolgens rapporteert de Kwaliteitsmanager aan de kantoorleiding met afschrift aan de betrokken personen.

Het rapport van de Kwaliteitsmanager heeft het karakter van een advies aan de kantoorleiding. In dit advies geeft de Kwaliteitsmanager aan of naar zijn oordeel de klacht c.q. melding gegrond is, of er gebeurtenissen hebben plaatsgevonden waarbij sprake is van betrokkenheid van ons kantoor en / of haar medewerkers bij strafbare feiten en / of wetsovertredingen die het vertrouwen in ons kantoor of in de financiële markten kunnen schaden, en of er aanleiding is voor de kantoorleiding om maatregelen te nemen. De Kwaliteitsmanager rondt zijn onderzoek binnen een redelijke termijn af.

4. Rol van de kantoorleiding

Het is de taak van de leiding van het kantoor om:

- een besluit te nemen over de klacht c.q. melding;
- het besluit en de motivering daarvan aan de Kwaliteitsmanager en aan de betrokken personen en aan de betrokken cliënt mee te delen en eventueel te bespreken;
- passende sancties te treffen;
- waar van toepassing de ingevolge wet- en regelgeving verplichte meldingen te doen; de Kwaliteitsmanager wordt hier steeds in geconsulteerd;
- zonodig maatregelen te nemen tot aanpassing van instructies, opleidingen of voorschriften.

De kantoorleiding rondt de behandeling van de klacht c.q. melding binnen een redelijke termijn af. Indien de kantoorleiding van plan is af te wijken van het advies van de Kwaliteitsmanager, bespreekt zij dat van tevoren met de Kwaliteitsmanager. Mededelingen van de kantoorleiding zoals bedoeld in deze bepaling vinden steeds schriftelijk plaats.

5. Geheimhouding

Alle medewerkers die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de behandeling van een klacht of melding in de zin van deze regeling, zijn verplicht tot geheimhouding overeenkomstig de binnen ons kantoor geldende regels, met inbegrip van deze regeling. Alle mededelingen die in het kader van de uitvoering van deze regeling worden gedaan, bevatten niet meer informatie dan voor het onderzoek respectievelijk de uitvoering van deze regeling noodzakelijk is. Het voorgaande laat onverlet dat het noodzakelijk kan zijn de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de klacht of melding, mee te delen aan bevoegde autoriteiten op grond van een wettelijke verplichting tot melding. Het meldingdossier wordt bewaard gedurende tenminste zeven jaar onder verantwoordelijkheid van de Kwaliteitsmanager. Dossiers worden vernietigd na afloop van de bewaartermijn.

6. Rechtsbescherming

De kantoorleiding waarborgt dat de medewerker die met inachtneming van deze regeling een klacht heeft ingediend of een melding heeft gedaan, wordt beschermd tegen de eventuele nadelige effecten hiervan voor zijn / haar positie binnen kantoor, ongeacht de uitkomst van de behandeling van de betreffende klacht of de melding.

7. Wet bescherming persoonsgegevens

De Wet bescherming persoonsgegevens is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze regeling. De Kwaliteitsmanager moet zorgdragen voor de correcte naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens in het kader van deze regeling.

8. Bekendmaking van deze regeling

Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door opneming in het kantoorhandboek en door publicatie op de website van kantoor.