

Klachtenregeling

Artikel 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 partnervergadering van WGS Accountants B.V. die het beleid bepaalt en de beslissingen neemt ten aanzien van alle aangelegenheden van WGS Accountants B.V.;
- c. directie: de dagelijkse leiding van WGS Accountants B.V.;
- d. partner: een persoon met de bevoegdheid om namens de accountantsorganisatie verbintenissen aan te gaan voor 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. klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een partner 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;
- g. klager: de indiener van een klacht;
- h. klachtbegeleider: de functionaris als bedoeld in artikel 7.

Artikel 2 - Verantwoordelijkheid bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor de behandeling, de registratie en de publicatie van klachten over partners en medewerkers van WGS. Klachten over de omvang van de fee voor de verrichte diensten worden in eerste instantie bij de opdrachtverantwoordelijke partner ingediend.

Artikel 3 - Indienen van een klacht

1. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend en ondertekend en bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
2. Klachten die mondeling worden ingediend, worden door de partner 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.

Artikel 4 - Ontvangstbevestiging klacht

1. Het bestuur zorgt ervoor dat de indiener van een 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.
2. Als een klacht niet voldoet aan de in artikel 3 geformuleerde eisen, wordt de klager binnen een week na ontvangst daarvan in de gelegenheid gesteld om het verzuim binnen twee weken te herstellen.
3. Anoniem klagen is niet mogelijk.
4. Als 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 5 - 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 als het bestuur van oordeel is dat zulks in het desbetreffende geval niet zinvol is.
3. Wanneer 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 6 - Voortgezette klachtbehandeling

1. In het geval dat de klachtbehandeling moet worden voortgezet, zal het bestuur een nader onderzoek naar de klacht in gang zetten en afhankelijk van de aard van de klacht hiervoor de benodigde (externe) deskundigen inschakelen.
2. Het bestuur zal uiterlijk binnen 8 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd haar bevindingen aan de klager communiceren.
3. Voor alle bij de klachtbehandeling betrokken partners en medewerkers geldt een geheimhoudingsplicht.

Artikel 7 - Behandeling van interne klachten

1. 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.
2. Indien gewenst kan de interne klager zich wenden tot een klachtbegeleider, die hiertoe door het bestuur zal worden aangewezen.
3. De klager wordt gewezen op de Klokkeluidersregeling.
4. Het bestuur en de klachtbegeleider zorgen ervoor dat de klager en eventuele andere betrokkenen bij de behandeling van een klacht hierdoor niet benadeeld zullen worden in hun (rechtspositionele) positie bij WGS Accountants.
5. Tenzij dit anders wordt afgesproken met de klager, zullen gegevens die betrekking hebben op de klacht niet in zijn of haar personeelsdossier worden opgenomen.

Artikel 8 - Verdaging

Als het bestuur er niet in slaagt een klacht binnen twee weken of, bij voortgezette klachtenbehandeling, binnen acht 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 mededeling van verdaging wordt gezonden.

Artikel 9 - Oordeel bestuur

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.

Artikel 10 - Registratie van klachten

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

- a. naam en adres van de indiener van de klacht;
- b. de dagtekening;
- c. 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 (externe) deskundigen over de klacht heeft geadviseerd, wordt ook dit advies in de registratie opgenomen.

Artikel 11 - Citeertitel

Deze procedure kan worden aangehaald als: klachtenregeling.

Artikel 12 - Werking en publicatie

1. Deze regeling treedt in werking per 1 september 2009.
2. Deze regeling zal worden gepubliceerd op de website van WGS Accountants.