

KLACHTEN- EN KLOKKENLUIDERSREGELING

INLEIDING

Bij Stolwijk Kennisnetwerk staat een betrokken relatie met elke cliënt centraal. Wij willen dat u zich thuis voelt en dat u een antwoord krijgt op elke vraag. Stolwijk Kennisnetwerk hecht aan tevreden relaties, daarom werken we voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening. In dat kader past ook een klokkenluiders- en klachtenregeling, want waar gewerkt wordt kunnen misverstanden ontstaan en fouten worden gemaakt. En problemen zijn er om opgelost te worden: snel, deskundig en doelgericht.

Als u ontevreden bent over één van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen wij u uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken wij met u naar een passende oplossing.

TELEFONISCH OPLOSSEN KLACHT

Meestal kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost. Wij verzoeken u daarom eerst met ons contact op te nemen voor telefonisch overleg of het maken van een afspraak.

Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met: Koen Jansen (compliance@stolwijkkennisnetwerk.nl). Komt u er met hem niet uit, dan dient u een formele klacht in te dienen.

FORMELE SCHRIFTELIJKE KLACHTENPROCEDURE

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht ook schriftelijk indienen. Dit kan via het bijgevoegde formulier. U kunt het formulier verzenden ter attentie van compliance (compliance@stolwijkkennisnetwerk.nl). Onze interne kwaliteitsbewaker (=compliance officer) zal uw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling nemen en met u en de andere betrokkenen overleggen en de directeur van Stolwijk Kennisnetwerk verzoeken tot het instellen van een klachtencommissie. De klokkenluidersregeling en de procedure klachtenregeling worden hierna nader toegelicht.

OVERIGE ASPECTEN KLACHTENREGELING

Mede in verband met onze beroepsregels zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom om toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk, vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

TOT SLOT

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en ons uiterste best doen om herhaling van het betreffende probleem te voorkomen.

KLOKKENLUIDERSREGELING

1. ALGEMEEN

Deze klokkenluidersregeling waarborgt dat personen van buiten onze organisatie en aan Stolwijk Kennisnetwerk verbonden of werkzame personen zonder gevaar voor hun rechtspositie vermeende onregelmatigheden aan de orde kunnen stellen. Deze regeling leidt ertoe dat klachten worden vastgelegd, vertrouwelijk en tijdig worden behandeld en dat de onregelmatigheden waarover wordt geklaagd, indien gegrond, tijdig worden afgehandeld door het nemen van passende maatregelen door de accountantsorganisatie. Deze regeling wordt gepubliceerd op onze website.

2. REIKWIJDTE

Deze klokkenluidersregeling heeft betrekking op de volgende situaties:

- A. handelingen die leiden tot strafbare feiten door de accountantsorganisatie of haar medewerkers;
- B. alle werkelijke of vermoede andere overtredingen van externe wet- en regelgeving door de accountantsorganisatie of haar medewerkers;
- C. alle werkelijke of vermoede overtredingen van interne regelgeving door de accountantsorganisatie of haar medewerkers;
- D. (dreigende) intimidatie van medewerkers door collega's dan wel leidinggevendenden;
- E. (dreigende) onrechtmatige vernietiging of manipulatie van gegevens of informatie;
- F. en verder alle situaties die naar de mening van een melder voor melding aan de vertrouwenspersoon in aanmerking komen.

Indien er sprake is van verschillen van inzicht, dan wel klachten over het optreden van onze organisatie of onze medewerkers, kan ook gebruik worden gemaakt van onze klachtenregeling. Het verschil tussen de klachten- en de klokkenluidersregeling hangt samen met het feit dat gebruik van de klokkenluidersregeling altijd op basis van anonimiteit plaatsvindt.

3. PROCEDURE

- 1. Indien sprake is van een situatie die onder de reikwijdte van deze klokkenluidersregeling valt, heeft de melder de mogelijkheid deze te melden aan de vertrouwenspersoon;
- 2. De melding aan de vertrouwenspersoon vindt uitsluitend elektronisch plaats via compliance@stolwijkkennisnetwerk.nl;
- 3. Externe derden kunnen eveneens een melding verrichten via dit e-mailadres;
- 4. De vertrouwenspersoon bevestigt de melding binnen één week aan de melder. De vertrouwenspersoon informeert de melder tevens hoe en binnen welke termijn diens melding in behandeling zal worden genomen. Deze termijn bedraagt uiterlijk vier weken na de ontvangst van de melding.
 - a) Indien sprake is van een situatie genoemd onder A en E, informeert de vertrouwenspersoon onmiddellijk de directie. De vertrouwenspersoon informeert hierover tevens de melder;
 - b) Indien sprake is van een (dreigende) overtreding van interne of externe beroepsregelgeving informeert de vertrouwenspersoon de compliance officer;
 - c) Bij het informeren van de directie en de compliance officer als bedoeld in de punten 4a en 4b maakt de vertrouwenspersoon de bron niet bekend.
- 5. De vertrouwenspersoon informeert de melder uiterlijk na vier weken over de afhandeling van zijn melding en de maatregelen die zijn genomen. Indien deze termijn door onvoorzienne omstandigheden niet kan worden gehaald, informeert de vertrouwenspersoon de melder hierover en geeft hij aan op welke termijn de melder zal worden geïnformeerd over de afwerking van diens melding.
- 6. Meldingen die betrekking hebben op een (dreigende) overtreding van interne of externe beroepsregelgeving worden in alle gevallen door de vertrouwenspersoon afgehandeld in overleg met de compliance officer met inachtneming van de vertrouwelijkheid.

4. VERTROUWELIJKHEID

De melding, de correspondentie hierover en de behandeling geschieden onder volledige geheimhouding en vertrouwelijkheid, tenzij de melder de vertrouwenspersoon ontheft van zijn geheimhoudingsplicht.

Het bestuur van de accountantsorganisatie garandeert dat medewerkers die meldingen aan de vertrouwenspersoon doorgeven op grond van deze klokkenluidersregeling, dat de melding op geen enkele wijze van negatieve invloed zal zijn op zijn/haar functioneren binnen de accountantsorganisatie, dan wel zijn/haar carrière.

PROCEDURE KLACHTENREGELING

Artikel 1

1. Eenieder die wil klagen over de wijze waarop een medewerker van Stolwijk Kennisnetwerk zich bij de uitoefening van zijn beroep jegens hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij Koen Jansen (compliance@stolwijkkennisnetwerk.nl).
2. Eenieder die wil klagen over vermeende onregelmatigheden binnen of buiten Stolwijk Kennisnetwerk, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij Koen Jansen (compliance@stolwijkkennisnetwerk.nl).
3. Als de klacht betrekking heeft op de wijze waarop een Registeraccountant of een Accountant-Administratieconsulent zich bij de uitoefening van zijn beroep jegens de klager heeft gedragen, kan de klager er ook voor kiezen zijn klacht in te dienen bij de Klachtencommissie NBA.
4. Een klacht in de zin van deze klachtenregeling kan niet uitsluitend over de hoogte van een declaratie gaan.

Artikel 2

De klachtencommissie Stolwijk Kennisnetwerk draagt zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten.

Artikel 3

1. De klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
 - c. de dagtekening;
 - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - e. de klachtwaardigheid van de gedraging.
2. Als de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de klager zorg voor een vertaling.
3. De klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.

Artikel 4

De medewerker die een schriftelijke klacht ontvangt, stuurt deze terstond door aan Koen Jansen, mocht de klacht over Koen Jansen gaan, dan stuurt de medewerker deze naar Diana Aalderink.

Mailadressen: Koen Jansen : compliance@stolwijkkennisnetwerk.nl

Diana Aalderink: d.aalderink@stolwijkkennisnetwerk.nl

Artikel 5

1. Koen Jansen bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen tien werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn;
 - b. de verdere procedure;
 - c. de contactpersoon;
 - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. De ambtelijk secretaris zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager.
4. De ambtelijk secretaris zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de klager. Het begeleidende schrijven vermeldt de reden van terugsturen.

Artikel 6

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker of medewerkers die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest.

Artikel 7

1. De klachtencommissie Stolwijk Kennisnetwerk is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen:
 - a. indien zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de klachtencommissie van de beroepsorganisaties of een klachtinstantie van een andere accountantsorganisatie of accountantskantoor is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
 - b. indien zij betrekking heeft op beroepsmatig handelen dat langer dan drie jaar na constatering daarvan of langer dan zes jaar vóór indiening van de klacht, heeft plaatsgevonden;
 - c. indien zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de accountantskamer is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
 - d. zolang ter zake van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een
 - e. opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel als de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De klachtencommissie Stolwijk Kennisnetwerk neemt een klacht niet in behandeling als niet is voldaan aan enig bij het klachtenreglement gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van klachten, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe gestelde termijn.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de klachtencommissie Stolwijk Kennisnetwerk de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8

1. De klachtencommissie Stolwijk Kennisnetwerk stelt de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen kan worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9

1. De klachtencommissie Stolwijk Kennisnetwerk handelt de klacht zo spoedig mogelijk af, doch uiterlijk binnen acht weken.
2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 7, tweede lid, van dit klachtenreglement te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
3. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.
4. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 10

1. De klachtencommissie van Stolwijk Kennisnetwerk stelt de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen over de klacht en ook van eventuele aanbevelingen aan de dagelijks beleidsbepaler.
2. De beslissing van de klachtencommissie Stolwijk Kennisnetwerk strekt tot:
 - a. gegrondverklaring van de klacht; of
 - b. ongegrondverklaring van de klacht.
3. Indien de klacht betrekking heeft op een handelen of nalaten als bedoeld in artikel 22, eerste lid, van de Wet tuchtrechtspraak accountants wordt in de beslissing gemeld dat alsnog een klacht kan worden ingediend bij de accountantskamer.

Artikel 11

De klacht vervalt zodra klager aan de klachtencommissie van Stolwijk Kennisnetwerk te kennen geeft dat de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen.

Artikel 12

De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie Stolwijk Kennisnetwerk draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.

KLACHTENFORMULIER

ALGEMEEN

Indien u een klacht heeft over ons die u schriftelijk kenbaar wenst te maken, dan verzoeken wij u om gebruik te maken van dit formulier en deze te verzenden ter attentie van Koen Jansen (vertrouwelijk) emailadres: compliance@stolwijkkennisnetwerk.nl. Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenregeling.

GEGEVENS

Naam cliënt (organisatie)	
Naam (persoonlijk)	
Adres	
Postcode/plaats	
Telefoonnummer	
Email-adres	

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):

Heeft u al (telefonisch) contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?

Datum : _____

Handtekening : _____