

## PROCEDURE KLACHTENREGELING

### 1. Definities

In deze procedure wordt verstaan onder:

1. BPV: een besloten vennootschap die onder andere bedrijfsmatig wettelijke controles verricht, hierna ook wel aangeduid als accountantsorganisatie.
2. Directie: de vennotenvergadering of ander bestuurlijk orgaan van onze accountantsorganisatie die het beleid bepaalt en de beslissingen neemt ten aanzien van alle aangelegenheden van BPV.
3. Bta: Besluit toezicht accountantsorganisaties.
4. Directielid: een persoon met de bevoegdheid om namens BPV verbintenissen aan te gaan voor de uitvoering van opdrachten op het gebied van de professionele dienstverlening.
5. Medewerker of een relatiebeheerder: 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.
6. Netwerk: de samenwerkingsstructuur van ons kantoor waaronder de accountantsorganisatie, conform de definitie in de Bta.
7. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een directielid 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.
8. Klager: de indiener van een klacht.
9. Commissie: de klachtencommissie als bedoeld in punt 3.
10. Compliance officer: de functionaris als bedoeld in punt 4.
11. Secretaris: de functionaris als bedoeld in punt 3.
12. Klachtbegeleider: de functionaris als bedoeld in punt 4 en 10.

### 2. Verantwoordelijkheid BPV

De directie van BPV is verantwoordelijk voor de behandeling, de registratie en de publicatie van klachten over vennoten en medewerkers van onze accountantsorganisatie dan wel van personen die werkzaam zijn bij een kantoor behorende tot het netwerk waarbij onze accountantsorganisatie is aangesloten.

### 3. Klachtencommissie

1. De directie kan voor een specifieke klacht dan wel permanent een klachtencommissie instellen.
2. De klachtencommissie bestaat uit tenminste twee onafhankelijke (niet op enigerlei wijze bij de klacht betrokken) leden die werkzaam zijn in of verbonden zijn aan BPV. In deze commissie is tenminste een lid van de directie vertegenwoordigd.
3. De directie wijst een directielid als voorzitter en een secretaris aan.
4. De commissie is belast met de behandeling van en de advisering aan de directie over klachten die niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling worden afgehandeld.
5. In het geval dat een advies geldt tot het niet in behandeling nemen van een klacht, draagt de commissie de advisering op aan haar voorzitter.

6. De commissie kan de directie gevraagd of ongevraagd advies geven over de behandeling van de klacht dan wel over niet expliciet in een klacht opgenomen maar wel relevante kwesties, dan wel over klachtwaardige zaken waarvan de commissie kennis draagt.
7. De commissie kan in een huishoudelijk reglement nadere regels over haar werkwijze vaststellen.

#### **4. Compliance officer/klachtenbegeleider**

De directie wijst een compliance officer of klachtenbegeleider aan voor de coördinatie van de klachtbehandeling, de registratie van alle ontvangen klachten, de procedurele en de inhoudelijke toetsing en het genereren van managementinformatie.

#### **5. 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 relatiebeheerder of medewerker van BPV die de klager te woord staat op diens verzoek op schrift gesteld en, na ondertekening door de klager, doorgeleid naar de directie.

#### **6. Ontvangstbevestiging klaagschrift**

1. De compliance officer ziet er op toe dat de indiener van een klaagschrift dan wel degene wiens mondeling ingediende klacht op schrift is gesteld, binnen een week na ontvangst daarvan bij de directie een mondelinge of schriftelijke ontvangstbevestiging en informatie over de procedure van klachtbehandeling wordt toegezonden. Wanneer een klacht om advies aan de commissie wordt voorgelegd, deelt de directie dit zo spoedig mogelijk mee aan de klager.
2. Als een klaagschrift niet voldoet aan de in punt 5 geformuleerde eisen, wordt de klager binnen twee weken 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.

## **7. 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 de directie 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.

## **8. Behandeling en advisering door commissie**

1. In het geval dat de klachtbehandeling moet worden voortgezet, overweegt de directie hiervoor een tijdelijke commissie te benoemen. De directie 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.
2. De commissie rapporteert binnen de gestelde termijn aan de directie.
3. Als tijdens de behandeling van de commissie verdere zaken bekend worden stelt de directie de commissie hiervan onverwijld in kennis.
4. Voor alle bij de klachtbehandeling betrokken directieleden, relatiebeheerders en medewerkers geldt een geheimhoudingsplicht.

## **9. Behandeling van interne klachten**

1. Wanneer de klacht door een interne functionaris is ingediend, hebben alle bij de klachtbehandeling betrokken functionarissen de plicht om ervoor 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 de directie of de compliance officer zal worden aangewezen.
3. De directie en de klachtbegeleider zorgen ervoor dat de klager, de leden van de commissie en eventuele andere betrokkenen bij de behandeling van een klacht hierdoor niet benadeeld zullen worden in hun (rechtspositionele) positie in de accountantsorganisatie.
4. De commissie heeft als taak om na afhandeling van de klacht binnen drie tot zes maanden te informeren of de klager, de klachtbegeleider en/of andere betrokkenen geen nadelige gevolgen ondervinden als gevolg van de ingediende klacht.
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.

## **10. Verdaging**

Als de directie 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 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.

## **11. Oordeel directie**

De directie 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.

## **12. Registratie van klachten**

De directie 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 de directie 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.

## **13. Interne publicatie**

De directie draagt er zorg voor dat de in het vorige punt bedoelde geregistreerde gegevens jaarlijks op overzichtelijke en geanonimiseerde wijze worden gepubliceerd. Deze publicatie gaat vergezeld van een toelichting, waarin wordt aangegeven in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van BPV, en waarin wordt ingegaan op eventuele maatregelen om gesignaleerde knelpunten op te lossen.

## **14. Uitvoeringsregeling en mandaat**

1. De directie kan in het belang van een zorgvuldige, effectieve en efficiënte uitvoering van de klachtbehandeling nadere regels vaststellen ter uitvoering van de klachtenregeling.
2. De directie kan bij mandaatbesluit alle bevoegdheden die noodzakelijk zijn voor een effectieve en efficiënte klachtbehandeling voor zover deze niet plaatsvindt door de commissie, mandateren aan de directie.
3. De compliance officer wordt door de directie belast met het toezicht op de uitvoering van de klachtenregeling.

**15. Citeertitel**

Deze procedure kan worden aangehaald als: klachtenregeling.

**16. Datum inwerkingtreding**

Deze regeling vervangt de eerdere klachtenregeling en treedt in werking op 1 januari 2021.