



## **Klachtenregeling Van den Akker Accountants B.V.**

### **Klachten naar aanleiding van de uitvoering van werkzaamheden**

Van den Akker Accountants vindt tevreden relaties belangrijk en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Waar gewerkt wordt, kunnen natuurlijk fouten worden gemaakt en misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

### **Telefonisch oplossen klacht**

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor 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 gebruik maken van de formele klachtenprocedure.

### **Formele procedure**

Is uw probleem met een gesprek niet opgelost of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het klachtenformulier; u kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van de Compliance Officer. Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan een van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wil laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen; u ontvangt hiervan twee kopieën. We zullen u verzoeken om één exemplaar ondertekend te retourneren.

### **Verloop procedure**

De gang van zaken is daarna als volgt: de Compliance Officer zal uw klacht zo spoedig behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het hem niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.



## **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 Compliance Officer. Dossiers worden vernietigd na afloop van de bewaartermijn.

## **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.

## **Wet bescherming persoonsgegevens**

De Wet bescherming persoonsgegevens is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze regeling. De Compliance Officer draagt zorg voor de correcte naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens in het kader van deze regeling.

## **Bekendmaking van deze regeling**

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

Tot slot: indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, zullen wij dat waarderen. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

We hopen uiteraard dat u nooit van de klachtenregeling gebruik hoeft te maken, en rekenen op een goede verdere relatie en samenwerking.