

Klachtenregeling WVDB Adviseurs Accountants

Artikel 1. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

WVDB Adviseurs Accountants:

De groep van met elkaar verbonden rechtspersonen die elk onder de naam 'WVDB Adviseurs Accountants' actief zijn op het gebied van de zakelijke dienstverlening.

Bezoekadres Waalre:

Eindhovenseweg 126, 5582 HW Waalre

Postadres:

Postbus 120, 5580 AC Waalre

T: +31 (0)40 - 221 50 15

Bezoekadres Rosmalen:

Burgemeester Burgerslaan 42, 5245 NH Rosmalen

Postadres:

Postbus 402, 5240 AK Rosmalen

T: +31 (0)73 - 528 77 77

Het bestuur

Het statutair bestuur van de dienstverlenende entiteit, zoals Witlox Van den Boomen Accountants N.V., Witlox Van den Boomen Belastingadviseurs B.V. enz.

Klacht

Iedere schriftelijke kennisgeving van gedragingen, die mogelijk in strijd zijn met wet- en regelgeving, beroeps- en gedragsregels of overeenkomsten tussen WVDB Adviseurs Accountants en Klager en die voldoet aan het gestelde in artikel 5.

Klager

Iedere natuurlijke of rechtspersoon die een Klacht op grond van deze regeling indient.

Klachtenfunctionaris

De Compliance officer is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2. Toepassingsbereik

2.1 Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen WVDB Adviseurs Accountants en de klant.

2.2 WVDB Adviseurs Accountants draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

Artikel 3. Doelstellingen

3.1 Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- Het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klanten vast te stellen;
- Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;

- Medewerkers te trainen in klantgericht reageren op klachten;
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4. Informatie bij aanvang dienstverlening

4.1 Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van WVDB Adviseurs Accountants.

4.2 De accountant c.q. adviseur wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht of via de algemene voorwaarden erop dat WVDB Adviseurs Accountants een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

Artikel 5. Behandelingen klachten

5.1 Een klacht moet schriftelijk worden ingediend ter attentie van de klachtenfunctionaris van WVDB Adviseurs Accountants, danwel via email (compliance@wvdb.nl), danwel via het klachtenformulier dat op de website van WVDB Adviseurs Accountants is terug te vinden.

5.2 De klacht bevat tenminste:

- de gegevens van klager (naam, (e-mail)adres, telefoonnummer);
- de dagtekening;
- om welke discipline en/of om welke medewerker het gaat;
- een omschrijving van het handelen of nalaten van de betreffende accountant c.q. adviseur
- de relatie van de klager tot WVDB Adviseurs Accountants.

5.3 WVDB Adviseurs Accountants kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet voldoet aan artikel 5.2. In dat geval wordt klager in de gelegenheid gesteld om de klacht binnen twee weken na verzending van de kennisgeving aan te vullen, bij gebreke waarvan WVDB Adviseurs Accountants de klacht niet in behandeling kan nemen.

5.4 WVDB Adviseurs Accountants bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen acht werkdagen na de ontvangst daarvan.

5.5 Indien een klant een medewerker of bestuurslid van WVDB Adviseurs Accountants benadert met een klacht, wordt de klacht doorgeleid naar de Compliance Officer van WVDB Adviseurs Accountants die optreedt als klachtenfunctionaris.

5.6 De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd en het bestuur van de betreffende discipline in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

5.7 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klant tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris is daarbij betrokken en heeft een coördinerende rol.

5.8 De klachtenfunctionaris handelt de klacht in beginsel af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

5.9 De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

5.10 In het geval de klager zich niet in de voorgedragen oplossing kan vinden, kan klager met betrekking tot adviseur de klacht voorleggen aan de bevoegde rechter dan wel een tuchtklacht indienen bij de bevoegde instantie.

5.11 Indien de klacht ziet op WVDB Pensioenadviseurs B.V. (of een medewerker van) en de klacht is nog niet goed opgelost onder deze klachtenregeling, kan de klager contact op nemen met het

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Voor meer informatie wordt verwezen naar de website <https://www.kifid.nl>.

Artikel 6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

6.1 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

6.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7. Verantwoordelijkheden

7.1 Het bestuur 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.

7.2 Het bestuur wijst de compliance officer aan als klachtenfunctionaris voor de coördinatie van de klachtbehandeling, de registratie van alle ontvangen klachten, de procedurele en de inhoudelijke toetsing en het genereren van managementinformatie.

7.3 Eventuele oplossingen worden afgestemd met het betreffende bestuur.

7.4 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

Artikel 8. Klachtregistratie

8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

8.2 De klachtenfunctionaris brengt binnen WVDB Adviseurs Accountants periodiek verslag uit aan het bestuur over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.