



## Klachtenregeling

### Inleiding

Tevreden cliënten en relaties zijn zeer belangrijk voor FSV Accountants + Adviseurs. Als u niet tevreden bent met onze dienstverlening, dan zijn wij dus niet tevreden. Wij willen dan ook zo snel mogelijk uw ongenoegen horen om samen met u te kunnen werken aan een goede en professionele oplossing. Wij zien immers een klacht als een nieuwe kans.

Wij maken u er op attent dat dit een beschrijvende inleiding is. De geldende en volledige klachtenregeling vindt u in de opvolgende pagina's.

### Heeft u een klacht?

Het is misschien een cliché, maar veel ongenoegen of klachten kunnen worden weggenomen in een goed en stevig gesprek. Wij nodigen u dan ook van harte uit om eerst contact op te nemen met de persoon die het ongenoegen of de klacht heeft veroorzaakt. Als u dat prettiger vindt, kunt u ook contact opnemen met zijn of haar direct leidinggevende.

### Vervolg

Mocht dit gesprek niet het gewenste resultaat hebben, stellen wij het op prijs als u de klacht wilt doorgeven aan onze compliance officer, de heer drs. K. Verhoeven RA. Hij is te bereiken via telefoonnummer: 0344 - 670990 of e-mail adres: k.verhoeven@fsv.nl.

De klacht wordt opgepakt door de compliance officer die de klacht eerst laat onderzoeken. Uiterlijk binnen acht weken na de klacht zal hij zijn standpunt aan u kenbaar maken en doorgeven tot welke stappen de klacht zal leiden. U kunt de klacht doorgeven aan het bestuur, via de heer mr. P. Sarton, onder meer als u het niet eens bent met het standpunt van de compliance officer.

Overigens hoopt FSV Accountant + Adviseurs dat u er begrip voor heeft dat wij een aantal klachten niet in behandeling kunnen nemen. Zo nemen wij geen klacht in behandeling die al eerder afgehandeld is of die ter beslissing ligt bij een rechter.

### Vertrouwelijk

De inhoud van de klachten of andere mededelingen onder deze regeling zal FSV Accountants + Adviseurs, haar personeel en de overige betrokkenen vertrouwelijk behandelen.

## Klachtenregeling

*Regeling met betrekking tot externe klachten*

### Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

<b>Bestuur</b>	Het statutaire bestuur van FSV Accountants + Adviseurs B.V.
<b>Compliance officer</b>	De heer drs. K. Verhoeven RA die door het bestuur is aangewezen om als klachtenfunctionaris te functioneren, dan wel de heer E. van Herpen AA als zijn plaatsvervanger.
<b>FSV</b>	FSV Accountants + Adviseurs B.V. en haar netwerkorganisaties, zoals op enig moment opgenomen in de registers van de Autoriteit Financiële Markten.
<b>Klacht</b>	Een schriftelijke klacht, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1 van deze Klachtenregeling.
<b>Klager</b>	Een ieder die een klacht onder deze regeling meldt en niet werkzaam is bij of voor het verlenen van arbeidsdiensten verbonden is aan FSV.
<b>Onderzoeksteam</b>	De personen die zijn belast met het feitelijk onderzoek naar een klacht als bedoeld in artikel 4 of artikel 6.
<b>Raadsman</b>	Een functionaris die uit hoofde van zijn functie tot geheimhouding verplicht is, zoals een advocaat, een jurist bij een vakbond of een bedrijfsarts.

### Artikel 2 Reikwijdte

1. Onder deze regeling vallen klachten over vermeende onregelmatigheden binnen FSV, waaronder onvolkomenheden bij het leveren van de overeengekomen diensten, onvolkomenheden bij facturering, schendingen van interne gedrags- of fatsoensnormen en onregelmatigheden van algemene, operationele of financiële aard.
2. Iedere klager heeft het recht om een schriftelijke klacht in te dienen over de wijze waarop personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van FSV zich jegens hem in een bepaalde aangelegenheid gedragen hebben, dan wel over de diensten die al dan niet zijn geleverd.
3. Deze regeling is van toepassing op alle entiteiten en vestigingen van FSV.

### Artikel 3 Formulering klacht

1. Een ieder die op basis van artikel 2 een klacht heeft, neemt eerst schriftelijk of telefonisch contact op met de persoon van FSV op wiens gedraging of dienstverlening de klacht betrekking heeft, dan wel zijn direct leidinggevende.
2. Deze persoon, dan wel zijn direct leidinggevende is gehouden om te proberen binnen twee weken tot een minnelijke oplossing te komen met de klager.
3. Indien een minnelijke oplossing is bereikt, stelt de persoon op wiens gedraging of dienstverlening de klacht betrekking heeft, een kort schriftelijk verslag op en stuurt dit verslag naar de klager.
4. Jaarlijks ontvangt de compliance officer deze schriftelijke verslagen.

### Artikel 4 Procedure

1. Indien een klager en de persoon op wiens gedraging of dienstverlening de klacht betrekking heeft, of zijn direct leidinggevende niet tot een minnelijke oplossing komen, meldt de klager de klacht schriftelijk aan de compliance officer. De klager mag zich daarbij laten bijstaan door een raadsman.

2. Een schriftelijke klacht bevat ten minste:
  - a. De naam en het adres van de klager;
  - b. De dagtekening;
  - c. De naam van de persoon op wiens gedraging of dienstverlening de klacht betrekking heeft;
  - d. Een korte en duidelijke omschrijving van de gedraging of dienstverlening waartegen de klacht is gericht.
3. Indien de klager zijn klacht mondeling bij de compliance officer heeft ingediend, kan de compliance officer besluiten zelf de klacht schriftelijk vast te leggen. Deze vastlegging laat hij door de klager voor akkoord tekenen. De datum van ondertekening geldt dan als dagtekening van de klacht. Indien de klager is bijgestaan door een raadsman, verkrijgt de raadsman gelijktijdig een kopie van de vastlegging.
4. De compliance officer stuurt onverwijld een ontvangstbevestiging van een ontvangen schriftelijke klacht naar de klager.
5. De compliance officer stelt onverwijld het bestuur op de hoogte van de klacht en van de datum waarop deze is ontvangen.
6. De compliance officer stelt terstond een onderzoeksteam aan om de klacht feitelijk te onderzoeken. Het onderzoeksteam kan uit één persoon bestaan, te weten de compliance officer.
7. Het onderzoeksteam hoort ten minste de persoon op wiens gedraging of dienstverlening de klacht betrekking heeft, zijn direct leidinggevende en de klager. Het onderzoeksteam stelt naar aanleiding van zijn onderzoek een rapport van bevindingen op.
8. Indien uit het rapport van bevindingen blijkt dat de klacht gegrond is, kan de compliance officer maatregelen treffen, dan wel het bestuur adviseren om maatregelen te treffen. De compliance officer stelt de klager, de persoon op wiens gedraging of dienstverlening de klacht betrekking heeft en zijn direct leidinggevende op de hoogte van zijn standpunt en tot welke stappen de klacht zal leiden.

#### Artikel 5 Termijnen

1. De ontvangstbevestiging van een ontvangen schriftelijke klacht, de eventuele vastlegging van de klacht, het toezenden van deze vastlegging aan de klager voor akkoord en het op de hoogte brengen van het bestuur van de klacht geschiedt uiterlijk binnen vijf werkdagen na dagtekening van de klacht.
2. Binnen zes weken na dagtekening van de klacht rondt het onderzoeksteam zijn onderzoek en rapport van bevindingen af.
3. Binnen acht weken na dagtekening van de klacht brengt de compliance officer de klager, de persoon op wiens gedraging of dienstverlening de klacht betrekking heeft en zijn direct leidinggevende op de hoogte van zijn standpunt en tot welke stappen de klacht zal leiden.
4. Indien het standpunt niet binnen de termijn van lid 3 kan worden gegeven, stelt de compliance officer de klager hiervan schriftelijk in kennis en geeft daarbij gemotiveerd aan binnen welke termijn de klager het standpunt alsnog zal ontvangen.
5. Indien een schriftelijke klacht niet aan de in artikel 4 lid 2 opgenomen eisen voldoet, stelt de compliance officer binnen de termijn van lid 1 de klager in de gelegenheid deze informatie binnen twee weken alsnog schriftelijk aan te vullen. Deze termijn stuit de termijnen van lid 2 en 3. Indien het verzuim niet binnen de termijn van twee weken is hersteld, kan de compliance officer de klacht buiten behandeling stellen conform artikel 7.

#### Artikel 6 Taak bestuur

1. De klager kan een schriftelijke klacht indienen bij het bestuur, indien:
  - a. hij het niet eens is met het standpunt van de compliance officer als bedoeld in artikel 4 lid 8;
  - b. hij geen standpunt heeft ontvangen binnen de gestelde termijn van artikel 5 lid 3;
  - c. de termijn als bedoeld in artikel 5 lid 4 onredelijk lang is;
  - d. de klacht de compliance officer betreft;
  - e. de klager gegronde redenen heeft te vermoeden dat de compliance officer deze regeling schendt.
2. Het bestuur stuurt een schriftelijke bevestiging van ontvangst aan de klager en zal terstond een onderzoeksteam aanstellen om de klacht feitelijk te onderzoeken. Het onderzoeksteam kan uit één persoon bestaan.
3. Het onderzoeksteam hoort daarbij ten minste de persoon op wiens gedraging of dienstverlening de klacht betrekking heeft, zijn direct leidinggevende, de compliance officer en de klager. Het onderzoeksteam stelt naar aanleiding van zijn onderzoek een rapport van bevindingen op.
4. Indien uit dit rapport blijkt dat de klacht gegrond is, kan het bestuur maatregelen treffen. Het bestuur stelt de klager, de persoon op wiens gedraging of dienstverlening de klacht betrekking heeft, zijn direct leidinggevende en de compliance officer op de hoogte van zijn standpunt en tot welke stappen de klacht zal leiden.
5. Artikel 5 lid 2 tot en met 5 is van overeenkomstige toepassing.

#### Artikel 7 Buiten behandelingstelling

1. FSV is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen conform artikel 3 tot en met artikel 6, indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die is afgehandeld conform artikel 3 tot en met artikel 6;
  - b. die langer dan een jaar geleden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie, inclusief een tuchtrechterlijke instantie, onderworpen is of is geweest; of
  - d. waarvan het gewicht van de klacht of het belang van de klager kennelijk onvoldoende is.
2. De compliance officer stelt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis van het niet in behandeling nemen van de klacht.

#### Artikel 8 Vertrouwelijkheid

1. De klager, de persoon op wiens gedraging of dienstverlening de klacht betrekking heeft, zijn direct leidinggevende, de compliance officer, het bestuur en de leden van het onderzoeksteam behandelen de klacht, het onderzoek, het rapport van bevindingen en het ingenomen standpunt vertrouwelijk.
2. Van lid 1 mag slechts afgeweken worden, indien een wettelijke bepaling, een ambtelijk bevel of een rechterlijk oordeel tot openbaarheid verplicht.

#### Artikel 9 Inwinnen advies / inlichten verzekering

1. FSV heeft het recht om zich in of buiten rechte te laten vertegenwoordigen door een raadsman, dan wel om extern advies in te winnen bij andere professionele, onafhankelijke instanties of personen. Artikel 8 beperkt niet het recht om de benodigde informatie met deze partijen te delen.

2. In afwijking van artikel 8 heeft FSV het recht om naar aanleiding van de klacht haar verzekeringsmaatschappij(en) in te lichten over de inhoud van deze klacht, indien de situatie daartoe aanleiding geeft.

#### Artikel 10 Rechtsbescherming

1. FSV waarborgt dat een klager die overeenkomstig deze regeling te goeder trouw een klacht meldt, op geen enkele wijze in zijn positie wordt benadeeld als het gevolg van het doen van deze klacht.
2. FSV neemt disciplinaire of arbeidsvoorwaardelijke sancties tegen een ieder die in weerwil van lid 1 verantwoordelijk is voor acties tegen de klager, waardoor diens positie wordt benadeeld.
3. Het bepaalde in lid 1 en lid 2 geldt niet, indien de klager aantoonbaar opzettelijk een ongegronde klacht doet.

#### Artikel 11 Registratie

1. De compliance officer draagt er zorg voor dat iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd. In de registratie wordt ten minste opgenomen:
  - a. Naam van de klager;
  - b. Dagtekening van de klacht;
  - c. Korte omschrijving van de klacht;
  - d. Naam van de persoon op wiens gedraging of dienstverlening de klacht betrekking heeft;
  - e. Korte omschrijving uitkomst van klacht;
  - f. Datum van verzending standpunt van compliance officer of bestuur aan de klager.
2. Voorts neemt de compliance officer gegevens op over de doorlooptijden van de klachten. Als doorlooptijd geldt de termijn van dagtekening van de klacht tot en met de dagtekening van de schriftelijke rapportage aan de klager over de wijze van de afdoening van de klacht.

#### Artikel 12 Verslag

1. De compliance officer doet jaarlijks verslag aan het bestuur over de ontvangen klachten, de ingenomen standpunten en de genomen of aangekondigde maatregelen. De compliance officer meldt tevens het aantal klachten dat buiten behandeling is gesteld.
2. Dit verslag is zodanig opgesteld dat klachten niet herleidbaar zijn tot de klagers.
3. Nadat het bestuur het verslag heeft goedgekeurd, stuurt het bestuur het verslag terug naar de compliance officer met het oog op eventuele meldingsverplichtingen aan toezichthouders.
4. De compliance officer stelt het verslag jaarlijks beschikbaar aan alle medewerkers van FSV.

#### Artikel 13 Werking en publicatie

1. Deze regeling is vastgesteld door het bestuur op 6 april 2010 en treedt in werking op deze datum.
2. Deze regeling is gepubliceerd op de website van FSV. Voorts wordt naar deze regeling verwezen in haar algemene voorwaarden.