

## Klachtenregeling

### Inhoud

1. Doelstellingen en uitgangspunten
2. Contactpersonen
3. Klachtenprocedure
4. Evaluatie klachtenafhandeling
5. Geheimhouding
6. Privacy en rechtbescherming

#### 1. Doelstellingen en uitgangspunten.

Deze klachtenregeling waarborgt dat personen van buiten onze organisatie, bij Afier werkzame personen of aan ons verbonden 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. Afier wil leren van iedere klacht. Afier is zich ervan bewust dat een klager ons een tweede kans biedt. Wij zijn daar zeer erkentelijk voor.

Onder een **externe klacht** wordt verstaan iedere uiting van ontevredenheid door een klant over werkzaamheden verricht door medewerkers van onze organisatie. Afier hecht veel belang aan een zorgvuldige afhandeling van klachten. Het stelt ons in staat om onze processen en de dienstverlening voor onze klanten te verbeteren. Uitgangspunt is dat een naar tevredenheid van een klant afgehandelde klacht de band met de betreffende klant juist kan versterken.

Onder een **interne klacht** wordt verstaan een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van (een dreiging van) een misstand met betrekking tot de kwaliteitsbeheersing van onze organisatie, wettelijke regels, gedragsregels en/of werkinstructies, niet zijnde een incident zoals hierna gedefinieerd.

Onder een **incident** wordt verstaan een strafbaar feit en/of wetsovertreding welke een ernstige bedreiging vormt voor de integere uitoefening door Afier van de (controle)opdrachten en welke het vertrouwen kan schaden in Afier of in het accountantsberoep als geheel.

De doelstelling van de klachten- en meldingprocedure is dat klachten en meldingen van incidenten worden vastgelegd en adequaat en tijdig worden afgehandeld. Dat betekent dat:

- alle interne en externe klachten worden geregistreerd en behandeld;
- alle meldingen van incidenten worden geregistreerd en behandeld;
- klanten binnen twee weken een reactie op hun klacht ontvangen.

Om deze doelstelling te bereiken dragen wij er zorg voor dat:

- de procedure met betrekking tot klachten schriftelijk vastligt en aan iedere medewerker en buitenstaander bekend is;
- alle klachten en meldingen schriftelijk of elektronisch worden vastgelegd, inclusief de afhandeling;
- toezicht wordt gehouden op de naleving van de klachtenprocedure.

Deze zaken worden in de volgende hoofdstukken verder uitgewerkt.

## 2. Contactpersonen

Voor het melden van klachten kan een ieder terecht bij de klachtencoördinator mevrouw drs. Marjan Bijstra (0592 – 530953, [m.bijstra@afier.com](mailto:m.bijstra@afier.com) of via het speciale emailadres [klachten@afier.com](mailto:klachten@afier.com). De compliance-officer van Afier is de heer drs. Gerald van Grootheest RA, bereikbaar op [gerald@geralco.nl](mailto:gerald@geralco.nl). De directie van Afier bestaat uit 2 vennoten drs. Marc Oegema RA en drs. Erik-Jan Kreuze RA RE. Uiteraard kunnen klachten ook gemeld worden bij iedere medewerker van Afier. Zij zullen ervoor zorg dragen dat deze klacht bij de klachtencoördinator terecht komt.

## 3. Klachtenprocedure

De klachtenprocedure bestaat uit de volgende stappen:

1. Ontvangst van de klacht of incidentmelding
2. Melding van een interne klacht
3. Melding van een incident
4. Registratie van de klacht
5. Behandeling van de klacht
6. Afwikkeling van de klacht

### 3.1. Ontvangst van klacht of incidentmelding

Klanten kunnen een klacht bij ons indienen op de volgende manieren: schriftelijk, per mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Het is van belang dat iedere klacht wordt onderkend en aan de coördinator wordt gemeld. De melding van een klacht kan zowel bij een medewerker als partner terecht komen. [ledere](#)

medewerker is verplicht een door een klant geuite klacht direct vast te leggen in een e-mailbericht aan de klachtencoördinator van Afier zijnde Marjan Bijstra.

Het e-mail adres van de klachtencoördinator is: [m.bijstra@afier.com](mailto:m.bijstra@afier.com) of [klachten@afier.com](mailto:klachten@afier.com). Afhankelijk van de aard van de klacht zal Marjan Bijstra aan de melder vragen om een [volledig klachtenformulier](#) in te vullen. Op dit formulier wordt de klacht zo duidelijk en volledig mogelijk omschreven.

### 3.2. Melding van een interne klacht

Indien de uitvoering van werkzaamheden niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen, kan dit aanleiding zijn tot klachten van zowel de bij de uitvoering betrokken personen alsook van de opdrachtgever en belanghebbende derden. Iedere medewerker is verder verplicht direct bij de klachtencoördinator Marjan Bijstra melding te maken van overtredingen van de wet- en regelgeving, gedragsregels en/of werkinstructies, zoals vastgesteld door Afier waaronder

- een schending van de voorschriften van de Wet Toezicht Accountantsorganisaties (Wta) in de zin van artikel 24 Besluit Toezicht Accountantsorganisaties (Bta), inhoudende schendingen van de bij en krachtens artikel 13 tot en met 24 van de Wta gestelde regels voor accountantsorganisaties;
- vermeend handelen in strijd met de Wta;
- klachten over de uitvoering van wettelijke controles in de zin van artikel 25 Bta.

Klagers kunnen zich desgewenst ook rechtstreeks tot Gerald van Grootheest wenden.

### 3.3. Melding van een incident

Iedere medewerker is verplicht direct bij Gerald van Grootheest melding te maken van een incident, d.w.z. van een strafbaar feit en/of wetsovertreding welke een ernstige bedreiging vormt voor de integere uitoefening door Afier van de controleopdrachten en welke het vertrouwen kan schaden in Afier of in het accountantsberoep als geheel. Melding van een (vermoeden van) een incident dwingt vanwege haar aard tot een snelle en adequate afhandeling. Om deze reden dient Gerald van Grootheest het incident direct bij beide partners Marc Oegema en Erik-Jan Kreuze te melden. Indien de incidentmelding een overtreding van een partner zelf betreft, dan dient dit eveneens gemeld te worden bij Gerald van Grootheest bereikbaar via Marjan Bijstra welke ervoor zorg draagt dat de melding vertrouwelijk wordt behandeld (klokkenluiderregeling). Klachten betreffende de compliance officer worden direct gemeld bij beide partners Marc Oegema en Erik-Jan Kreuze.

### 3.4. Registratie van de klacht

De coördinator Marjan Bijstra verzamelt de klachtenmeldingen in een e-mail folder, welke gedeeld wordt met de partners van Afier en Gerald van Grootheest. Afhankelijk van het aantal klachten structureert Marjan de klachten in deze e-mail folder. De betreffende folder is daarmee direct het elektronisch klachtenregister. Van klachten, welke niet per e-mail aan Marjan worden gemeld maakt zij zelf een elektronische melding, welke in het klachtenregister wordt opgeslagen.

Bij de registratie wordt in ieder geval genoteerd:

- datum van de melding van de klacht;
- naam en nummer van de betreffende klant;
- wijze van melding van de klacht;
- aard van de klacht.

Aan de hand van een periodieke uitdraai van de klachten worden de lichtere klachten door Marc Oegema en Erik-Jan Kreuze besproken in het werkoverleg of direct met betreffende personen. Voor de zwaardere klachten (o.a. klachten en beschuldigingen dat de door de accountantsorganisatie uitgevoerde werkzaamheden niet voldoen aan de vaktechnische richtlijnen en de door de wet- en regelgeving gestelde eisen; en beschuldigingen dat niet wordt voldaan aan het systeem van kwaliteitsbeheersing van de accountantsorganisatie) wordt een klachtenformulier ingevuld.

### 3.5. Behandeling van de klacht

Gerald van Grootheest onderzoekt de klacht en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle opdrachtdocumentatie die hij relevant acht. Hij kan besluiten om de identiteit van de klager(s) vertrouwelijk te houden. Ook is hij bevoegd om juridisch advies in te winnen zo zij dat nodig acht. Gerald van Grootheest adviseert vervolgens Marc Oegema en Erik-Jan Kreuze. Vervolgens geeft hij op het klachtenformulier aan op welke wijze de klacht moet worden afgehandeld en welke medewerkers actie moeten ondernemen gegeven de aard van de klacht en de betrokkenen. Het plan van afhandeling van de klacht wordt vastgesteld. Hij neemt contact op met de betreffende medewerkers en bespreekt de klacht met hen. Het onderzoek wordt zodanig gedocumenteerd, dat het dossier de conclusies kan dragen. Marc Oegema en Erik-Jan Kreuze formuleren hun voorgenomen conclusie. Ingeval van een externe klacht worden de uitkomsten door Marc Oegema en Erik-Jan Kreuze besproken met de klager.

### 3.6. Afwikkeling klachtenformulieren

Nadat de klacht volledig is afgehandeld ondertekent Gerald van Grootheest het klachtenformulier. Na ondertekening wordt het formulier, compleet met eventuele bijlagen gearchiveerd en alleen toegankelijk voor Marc Oegema, Erik-Jan Kreuze, Gerald van Grootheest en Marjan Bijstra, opgeborgen. De dossiers worden bewaard gedurende de daarvoor staande wettelijke termijn, waarna ze worden vernietigd. Tevens wordt van de afhandeling melding gemaakt in het klachtenregister.

## 4. Evaluatie van de klachtenafhandeling

Periodiek maakt Marjan Bijstra een rapportage over de klachtenafhandeling. In de rapportage vermeldt zij het aantal en de soort klachten dat ontvangen is, de tijdsduur tussen ontvangst en afwikkeling van de klacht en de afloop. De rapportage wordt overhandigd aan Erik-Jan Kreuze, Marc Oegema en Gerald van Grootheest ter evaluatie van het systeem van kwaliteitsbeheersing. Jaarlijks stellen Marc Oegema en Erik-Jan Kreuze een verslag op met een overzicht van

maatregelen die zijn genomen en de daaraan ten grondslag liggende overwegingen, welk verslag wordt verspreid onder de medewerkers conform de wettelijke verplichting in artikel 24, lid 3 van de Wta. In het verslag vindt geen vermelding plaats van persoonlijke gegevens en bijzonderheden.

### 5. Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van een klacht of een incidentmelding is verplicht tot strikte geheimhouding van alle informatie waarvan hij/zij kennis neemt. Hiervoor bestaat een ontheffing in het kader van het geven van verklaringen inzake feiten en omstandigheden aan de compliance officer. De anonimiteit van de melder wordt op diens verzoek gerespecteerd, mits niet in strijd met de wettelijke verplichtingen en de gerechtvaardigde belangen van de werkgever. Als de situatie zich voordoet dat de anonimiteit niet langer zonder meer kan worden gewaarborgd, dan wordt de melder vooraf gevraagd of deze de melding wil handhaven. Voorgaande laat onverlet dat het noodzakelijk kan zijn de identiteit van een melder en/of de beklagde mee te delen aan instanties die bevoegd zijn voor verder onderzoek of gerechtelijke procedures, dan wel aan toezichthoudende autoriteit en/of op grond van de wettelijke verplichting tot mededeling aan de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

### 6. Privacy en rechtsbescherming

Degene die een (voorgenomen) klacht of een (mogelijk) vermoeden van een incident heeft ingediend wordt beschermd tegen eventuele nadelige effecten van de klacht of melding, ongeacht de uitkomst van de behandeling. Degene die een (voorgenomen) klacht of een (mogelijk) vermoeden van een incident te goeder trouw en op redelijke gronden heeft ingediend, wordt op geen enkele manier in zijn/haar positie benadeeld als gevolg van het indienen van de klacht of incidentmelding en heeft zich gedragen zoals een goed medewerker betaamt. Een opzegging van de arbeidsovereenkomst van een medewerker van Afer omdat hij/zij een klacht of incidentmelding heeft ingediend wordt beschouwd als een onredelijke opzegging in de zin van artikel 7:681 BW, tenzij de werkgever aannemelijk kan maken dat de voorgestane opzegging geen verband houdt met de melding.

Deze regeling is gepubliceerd op de website: [www.affer.com](http://www.affer.com).