

## **Klachtenregeling Visser & Visser**

### Artikel 1 – Begripsbepalingen

1. De Klachtenregeling Visser & Visser heeft betrekking op de opdrachten en de Medewerkers van Visser & Visser, waarbij onder Visser & Visser wordt verstaan: één of meer van de ondernemingen van de besloten vennootschappen met beperkte aansprakelijkheid Visser & Visser Audit en Assurance B.V., Visser & Visser Accountants B.V., Visser & Visser Belastingadviseurs B.V., Visser & Visser Salaris en HR B.V., Visser & Visser Diensten B.V., Visser & Visser Consultancy en Interim B.V., Visioncoach B.V., Arpentus B.V., Growteq B.V., Essention B.V., NCP Assessments B.V., Academysuite B.V., Bureau voor Toegepaste Sociale Gerontologie B.V. en New Movements Innovations B.V.
2. In de Klachtenregeling Visser & Visser wordt verstaan onder:
  - a. Bestuur: het bestuur van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Conforza Beheer B.V., zijnde de uiteindelijk aandeelhouder van Visser & Visser;
  - b. Compliance Officer: de functionaris als bedoeld in artikel 9 van de Klachtenregeling Visser & Visser;
  - c. Klacht: een schriftelijke uiting over een ontevredenheid over de door Visser & Visser uitgevoerde opdrachten en/of een gedraging van een Medewerker;
  - d. Klachtencommissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 2 van de Klachtenregeling Visser & Visser;
  - e. Klachtenregeling Visser & Visser: de onderhavige klachtenregeling;
  - f. Klager: de indiener van een Klacht;
  - g. Kwaliteitsbepaler: accountant binnen Visser & Visser die verantwoordelijk is voor het kwaliteitssysteem;
  - h. Medewerker: alle personen die werkzaamheden verrichten op basis van een arbeidsovereenkomst of andersoortige overeenkomsten en betrokken zijn bij de uitvoering van de opdrachten van Visser & Visser.

### Artikel 2 – Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit tenminste twee onafhankelijke (niet op enigerlei wijze bij de Klacht betrokken) leden die werkzaam zijn bij of verbonden zijn aan Visser & Visser. Indien de Klachtencommissie bij een specifieke Klacht niet onafhankelijk kan optreden zal een tijdelijke commissie worden ingesteld door het Bestuur waarbij de bevoegdheden van de Klachtencommissie aan die tijdelijke commissie worden gemandateerd.
2. De Klachtencommissie is verantwoordelijk voor de behandeling, de registratie en de interne publicatie van Klachten.
3. De Klachtencommissie kan in een intern reglement nadere regels over haar werkwijze vaststellen.

### Artikel 3 – Indienen van een Klacht

1. Een Klacht moet, met inachtneming van de algemene voorwaarden van Visser & Visser, schriftelijk worden ingediend aan [klacht@visser-visser.nl](mailto:klacht@visser-visser.nl) of t.a.v. Klachtencommissie, Postbus 1409, 3260 AK Oud-Beijerland, en bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de Klager;
  - b. de dagtekening;

- c. indien het een Klacht over ontevredenheid over de door Visser & Visser verrichte opdrachten betreft: de naam van de bij de opdracht betrokken Medewerkers en een duidelijke omschrijving van de situatie waarop de Klacht betrekking heeft;
  - d. indien het een Klacht over ontevredenheid over een gedraging van een Medewerker betreft: de naam van de Medewerker op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft en een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht is gericht;
  - e. de klachtwaardigheid van de verrichte opdracht en/of van de gedraging;
  - f. de relatie van de Klager tot Visser & Visser.
2. Klachten die mondeling worden ingediend, worden door de Medewerker die de Klager te woord staat op diens verzoek op schrift gesteld en, na ondertekening door de Klager, doorgeleid naar de Klachtencommissie.
3. Indien een Klacht niet in het Nederlands is gesteld en vertaling voor een goede behandeling van een Klacht noodzakelijk is, draagt de Klager zorg voor een vertaling.

#### Artikel 4 – Ontvangstbevestiging Klacht

1. De Klachtencommissie zorgt ervoor dat de Klager binnen 5 werkdagen na ontvangst van de Klacht een ontvangstbevestiging wordt toegezonden. In deze ontvangstbevestiging wordt vermeld:
  - a. de verdere procedure;
  - b. de contactpersoon;
  - c. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
2. Als een Klacht niet voldoet aan de in artikel 3 van de Klachtenregeling Visser & Visser geformuleerde eisen, wordt de Klager in de gelegenheid gesteld om het verzuim te herstellen. Zolang het verzuim niet is hersteld wordt de Klacht niet in behandeling genomen en wordt de Klacht als niet ingediend beschouwd.
3. Anoniem klagen is niet mogelijk.

#### Artikel 5 – Behandeling Klacht

1. Na ontvangst van een Klacht wordt door de Klachtencommissie overleg gevoerd met de Klager. Dit overleg dient er toe om de Klager de gelegenheid te geven de Klacht toe te lichten en te bepalen op welke wijze de Klacht in behandeling zal worden genomen.
2. De Klachtencommissie is niet verplicht de Klacht in behandeling te nemen:
  - a. indien de (inhoud van de) Klacht aan het oordeel van de klachtencommissie van de beroepsorganisaties of een klachtinstantie van een andere organisatie is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
  - b. indien zij betrekking heeft op beroepsmatig handelen dat langer dan 10 jaar na constatering daarvan of langer dan 10 jaar voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden, met uitzondering van beroepsmatig handelen door Register Valuators op wie een termijn van 5 jaar van toepassing is;
  - c. indien zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een Klacht aan het oordeel van de Accountantskamer, Raad van Tucht van de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs, Raad van Tucht Nederlands instituut voor Register Valuators of het Nederlands Instituut van Register Payroll Accounting is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;

- d. indien de Klacht enkel betrekking heeft op een declaratie;
  - e. zolang de inhoud van de Klacht onderdeel is van een opsporingsonderzoek of bevel van de officier van justitie of dienaangaande een vervolging gaande is, dan wel indien de inhoud van de Klacht deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
3. Indien de Klachtencommissie een Klacht niet in behandeling neemt stelt zij de Klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van een Klacht, schriftelijk in kennis.
  4. De Klachtencommissie kan de Klager verzoeken nadere informatie te verschaffen.
  5. De Klachtencommissie stelt de Medewerkers die bij de verrichte werkzaamheden betrokken waren en/of de Medewerker op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
  6. Indien de Klachtencommissie de Klacht in behandeling neemt, draagt zij zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling daarvan.
  7. De Klager, de Klachtencommissie en eventueel de door haar ingeschakelde derden behandelen de Klacht vertrouwelijk. Er wordt geen informatie aan niet bij de Klacht betrokken derden verschaft omtrent de inhoud van de Klacht en er wordt evenmin informatie verschaft omtrent de identiteit van de Klager en de Medewerker op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft, behoudens voor zover een zorgvuldige behandeling van de Klacht – bijvoorbeeld gedurende het feitenonderzoek – dit naar het oordeel van de Klachtencommissie vereist is.
  8. Indien sprake is van een Klacht met betrekking tot schendingen als bedoeld in artikel 9 lid 3 NVKS zal de Klachtencommissie de behandeling van de Klacht voorbereiden en daarna het voorgenomen besluit ter kennisgeving voorleggen aan de Kwaliteitsbepaler. Deze kan zich daarna een oordeel vormen over het voorgenomen besluit conform het bepaalde in artikel 23 lid 1 NVKS. Dit oordeel zal door de Kwaliteitsbepaler binnen 3 werkdagen na ontvangst van het voorgenomen besluit met de Klachtencommissie worden gedeeld, waarna de Klachtencommissie voor de verdere afhandeling conform het oordeel van de Kwaliteitsbepaler zal zorgdragen.

#### Artikel 6 – Verdaging

Als de Klachtencommissie er niet in slaagt een Klacht binnen tien weken na ontvangst van de Klacht af te doen, draagt zij er zorg voor dat de Klager en de bij de Klacht betrokken Medewerker(s) vóór het verstrijken van de van toepassing zijnde termijn een mededeling van verdaging wordt gezonden. Indien mogelijk wordt in de mededeling van verdaging vermeld binnen welke termijn de Klacht wel zal worden afgehandeld.

#### Artikel 7 – Oordeel Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie 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 een en ander met inachtneming van het bepaalde in artikel 5 van deze Klachtenregeling Visser & Visser.

2. De beslissing van de Klachtencommissie strekt tot gegrondverklaring van een Klacht of ongegrondverklaring van een Klacht.

#### Artikel 8 – Registratie van Klachten

De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat iedere Klacht wordt geregistreerd. In de registratie worden opgenomen:

- naam en adres van de Klager;
- de dagtekening;
- indien het een Klacht over ontevredenheid over de door Visser & Visser verrichte opdrachten betreft: de naam van de bij de opdracht betrokken Medewerker(s) en een duidelijke omschrijving van de situatie waarop de Klacht betrekking heeft;
- indien het een Klacht over ontevredenheid over een gedraging van een Medewerker betreft: de naam van de Medewerker op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft en een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht is gericht;
- de klachtwaardigheid van de verrichte opdracht en/of van de gedraging;
- de relatie van de Klager tot Visser & Visser.

Verder worden gegevens opgenomen over de wijze van indiening en van behandeling en afhandeling van de Klacht en over de doorlooptijd.

#### Artikel 9 – Compliance Officer en Interne publicatie

1. De Compliance Officer is aangewezen voor de procedurele toetsing van het afhandelen van Klachten door de Klachtencommissie. Indien daar aanleiding toe bestaat is de Compliance Officer verantwoordelijk voor het adviseren over het verbeteren van deze procedures. Tevens zal de Compliance Officer de uitkomsten van de procedurele toetsing rapporteren aan onder meer de Kwaliteitsbepaler.
2. De Compliance Officer draagt er zorg voor dat de in artikel 8 van de Klachtenregeling Visser & Visser bedoelde geregistreerde gegevens jaarlijks op overzichtelijke en geanonimiseerde wijze intern worden gepubliceerd. Deze publicatie gaat vergezeld van een toelichting, waarin wordt aangegeven in hoeverre bepaalde Klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van Visser & Visser, en waarin wordt ingegaan op eventuele maatregelen om gesignaleerde knelpunten op te lossen.

#### Artikel 10 – Datum inwerkingtreding

Deze regeling vervangt alle eerdere klachtenregelingen en treedt in werking op 1 april 2024.