

# Klachtenregeling

Versie 2019-1

---

Alhoewel wij er alles aan doen om onze werkzaamheden zo zorgvuldig en juist mogelijk uit te voeren bestaat altijd de kans dat u (als klant) ontevreden bent over onze kwaliteit, de wijze waarop wij u benaderen, etc. Wij leren graag van onze fouten en nodigen u dan ook uit om contact met ons op te nemen als u van mening bent dat wij onze dienstverlening kunnen of moeten verbeteren. Dat kan in eerste instantie altijd via uw relatiebeheerder of de directie. Indien u een formele klacht wenst in te dienen dan nodigen wij u graag uit gebruik te maken van deze klachtenregeling.

## 1. Algemene bepalingen

### Artikel 1. Begripsomschrijving

Voor zover de volgende begrippen op deze regeling van toepassing zijn, wordt verstaan onder:

De organisatie	directie/dagelijks bestuur van BNR Accountants en Adviseurs BV
De medewerker	een ieder die werkzaamheden verricht voor de organisatie ongeacht of hij of zij in dienst is of ingehuurd
Manager	hij of zij, die leiding geeft over de businessunit
Klacht	iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) de organisatie
Ontvanger	de medewerker van de werkgever die de klacht in ontvangst neemt
Klager	hij of zij, die een klacht indient
Verantwoordelijke	hij of zij, die erover gaat

### Artikel 2. Klachtenrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de organisatie zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij de organisatie;
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de organisatie, wordt aangemerkt als een gedraging van de organisatie.

### Artikel 3. Behoorlijke behandeling

De organisatie draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten over zijn gedragingen. Klachten dienen schriftelijk gemeld te worden. Hier ontvangt u binnen veertien dagen een reactie op.

## 2. De behandeling van klachten

### Artikel 4. Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij de organisatie. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
2. De klacht bevat ten minste:
  - a) de naam en het adres van de klager;
  - b) de dagtekening;
  - c) een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling;
4. De organisatie kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het eerste, tweede of het derde lid voldoet, mits de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gebracht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.

## Artikel 5. Interventie

1. Zodra de organisatie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling voor de desbetreffende klacht;
2. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat de organisatie ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld;
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens deze regeling worden behandeld.

## Artikel 6. Ontvangstbevestiging

1. De organisatie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen drie werkdagen;
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
  - a) de afhandeltermijn;
  - b) de verdere procedure;
  - c) de contactpersoon;
  - d) de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. De organisatie zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

## Artikel 7. Onpartijdige klachtenbehandelaar

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de aangestelde medewerker van de organisatie tenzij:
  - a) de medewerker zelf onderwerp is van de klacht;
  - b) de medewerker de behandeling niet kan of wenst uit te voeren;
2. Indien lid 1 van toepassing is, wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

## Artikel 8. Niet verplicht in behandeling nemen

1. De organisatie is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a) waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid; die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - b) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
  - c) zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging 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.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

## Artikel 9. Toezendingsplicht beklagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

## Artikel 10. Hoorplicht

1. De organisatie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord;
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt;
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

### Artikel 11. Afhandeltermijn

1. De organisatie handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel;
2. De werkgever kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### Artikel 12. Afhandeling

1. De organisatie 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;
2. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van de werkgever kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

## 3. Overige bepalingen

### Artikel 13. Verantwoordingsinformatie

De organisatie draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

### Artikel 14. Overgangsbepalingen

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling is ingediend, wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van deze regeling behandeld;
2. Een klacht die voor de datum van inwerkingtreding van deze regeling is ingediend, wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van deze regeling behandeld.

### Artikel 15. Citeertitel, inwerkingtreding

1. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling.
2. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2019.