

EXTERNE KLACHTENREGELING



Inhoudsopgave

1. Begripsbepalingen	3
2. Behandeling en registratie van klachten	4
3. Indienen van klachten	5
4. Ontvangstbevestiging klaagschrift	6
5. Klachtbehandeling	6
6. Taak van de RvB	7
7. Documentatie en rapportering	8
8. Uitvoeringsregeling	8
9. Evaluatie & Verbetering	8
10. Bescherming tegen nadelige gevolgen	9

Externe klachtenregeling

Deze klachtenregeling biedt externe stakeholders een toegankelijke en zorgvuldige manier om klachten te uiten over het handelen of nalaten van Marshoek of de sociale, milieu- of governance-impact daarvan. Marshoek hecht waarde aan transparantie, verantwoordelijkheid en dialoog met haar omgeving.

Toepasselijkheid

Deze regeling is van toepassing op externe stakeholders, waaronder:

- klanten;
- leveranciers;
- partners;
- maatschappelijke organisaties;
- overige belanghebbenden.

1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Bta: Besluit toezicht accountantsorganisaties;
- RvB: het bestuurlijk orgaan van onze accountantsorganisatie die het beleid bepaalt en de beslissingen neemt ten aanzien van alle aangelegenheden van onze accountantsorganisatie;
- Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een tekeningsbevoegde medewerker, een medewerker of een persoon die werkzaam is bij een onderdeel van het netwerk, of over de sociale, milieu- of governance-impact van het handelen of nalaten van Marshoek en haar netwerk;
- Klager: de indiener van een klacht;
- Medewerker: een persoon die werkzaamheden verricht op basis van een arbeidscontract of andersoortige contracten en betrokken is bij de uitvoering van de opdrachten van ons kantoor;
- Netwerk: de samenwerkingsstructuur van ons kantoor waaronder de accountantsorganisatie, conform de definitie in de Bta;
- Tekeningsbevoegde medewerker: een persoon met de bevoegdheid om namens de accountantsorganisatie verbintenissen aan te gaan betreffende de uitvoering van opdrachten op het gebied van de professionele dienstverlening.

2. Behandeling en registratie van klachten

2.1 Met de behandeling en registratie van klachten wordt in eerste instantie de Senior Manager Legal belast. De functionaris is niet inhoudelijk betrokken bij de betreffende opdracht of de betrokken personen/onderdelen, om onafhankelijkheid en objectiviteit te waarborgen.

2.2 De Senior Manager Legal:

- Onderzoekt de ontvangen klacht en neemt kennis van alle relevante (opdracht)documentatie;
- Informeert de RvB over de ontvangen klacht;
- Informeert de Compliance Officer over de ontvangen klacht als deze een wettelijke controleopdracht betreft;
- Meldt de klacht bij de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar via de tussenpersoon, indien de klacht mogelijk leidt tot een financiële aansprakelijkstelling die het eigen risico van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering te boven gaat;
- Wint indien nodig additioneel juridisch advies in;
- Adviseert de RvB over de afhandeling van de klacht en mogelijke maatregelen.

2.3 Indien er sprake is van (mogelijke) belangenverstremgeling of een klacht die de onafhankelijkheid van de Senior Manager Legal of de Raad van Bestuur raakt, kan Marshoek een **onafhankelijke externe arbiter of deskundige** aanwijzen om de klacht te beoordelen of hierover te adviseren.

De selectie van deze externe partij gebeurt op basis van deskundigheid en onafhankelijkheid. Waar relevant kan een vooraf vastgesteld bedrag als vergoeding worden toegekend aan deze externe arbiter.

3. Indienen van klachten

3.1 Als het beroepsmatig handelen of nalaten van Marshoek of (een van) haar medewerkers, dan wel de sociale, milieu- of governance-impact daarvan, daartoe aanleiding geeft, kan door de klager een klacht worden ingediend.

3.2 Een klacht dient **schriftelijk** te worden ingediend en kan worden verzonden per email. **E-mailadres voor externe klachten:** klachten@jonglaan.nl

De klacht dient minimaal de volgende informatie te bevatten:

- Naam en contactgegevens van de klager;
- Op wie of wat de klacht betrekking heeft: (tekeningsbevoegde) medewerker, dienst/onderdeel, de organisatie, of een onderdeel van het netwerk.
- Dagtekening;
- Een duidelijke omschrijving van de gedraging of het nalaten waartegen de klacht is gericht;
- Redenen omtrent de klachtwaardigheid van die gedraging;
- Indien van toepassing: een omschrijving van de sociale, milieu- of governance-impact (wat is het effect, waar/wanneer, voor wie, en hoe is de klager hierbij betrokken);
- Eventuele locatie/ketencontext (bijv. klantproject, leverancier, partner, netwerkonderdeel);
- Relevante documenten/bewijsstukken waarnaar in de klacht wordt verwezen (digitaal bijgevoegd).

3.3 Klachten die mondeling worden ingediend, zijn niet ontvankelijk.

3.4 Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- Zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de klachtencommissie of raad van tucht van de beroepsorganisatie is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
- Zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de Accountantskamer is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
- Tussen het moment van constateren of redelijkerwijs kunnen constateren van het handelen of nalaten en het moment van indiening een periode van drie jaar is verstreken;
- Tussen het moment van handelen of nalaten en het moment van indiening een periode van 6 jaar is verstreken.

4. Ontvangstbevestiging klaagschrift

4.1 De Senior Manager Legal zorgt ervoor dat de indiener van een klaagschrift dan wel degene wiens mondeling ingediende klacht op schrift is gesteld, binnen een week na ontvangst daarvan een ontvangstbevestiging en informatie over de procedure van klachtbehandeling wordt toegezonden. Indien een klacht om advies aan de verzekeraar wordt voorgelegd, deelt de Senior Manager Legal dit zo spoedig mogelijk mee aan de klager.

4.2 Indien een klaagschrift niet voldoet aan de in punt 4.2 geformuleerde eisen, wordt de klager binnen twee weken na ontvangst daarvan in de gelegenheid gesteld om het verzuim binnen twee weken te herstellen.

4.3 Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen, maar worden wel geregistreerd en beoordeeld op mogelijke risico's voor betrokkenen.

4.4 Indien de klager binnen genoemde termijn van twee weken niet aan het herstel van verzuim heeft voldaan, kan de RvB besluiten de klacht niet (verder) in behandeling te nemen. De klager wordt daarover binnen twee weken na het verstrijken van de hiervoor bedoelde termijn van twee weken geïnformeerd, met een toelichting op de redenen waarom de klacht niet (verder) in behandeling wordt genomen.

5. Klachtbehandeling

5.1 Marshoek behandelt alle klachten en meldingen met discretie en professionaliteit. Marshoek waarborgt dat geen enkele betrokkene wordt benadeeld voor het te goeder trouw uiteten van zorgen of het indienen van een klacht. Klachten worden vertrouwelijk behandeld, met inachtneming van een zorgvuldige en eerlijke onderzoeksprocedure.

5.2 Tijdens de behandeling van de klacht wordt de klager op passende momenten geïnformeerd over de voortgang, waaronder de verwachte behandeltermijn, eventuele vertragingen met toelichting, de stand van zaken binnen het onderzoek en de uiteindelijke uitkomst van de klachtenbehandeling.

5.3 De Senior Manager Legal 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 hij dat nodig acht. De Senior Manager Legal adviseert de RvB over de afhandeling van de klacht.

5.4 Als de RvB dat zinvol acht, wordt overleg gevoerd met de klager. Dit overleg dient er onder andere toe om vast te stellen of de klacht door middel van bemiddeling kan worden afgehandeld en om vast te stellen in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt.

5.5 Als overleg of bemiddeling leidt tot een oplossing waarmee de klager tevreden is, wordt de klacht niet verder behandeld. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden schriftelijk geïnformeerd over de beëindiging van de klachtbehandeling.

5.6 In de gevallen waarin overleg met de klager of bemiddeling niet leidt tot tevredenstelling van de klager, wordt de behandeling van de klacht voortgezet.

5.7 Als een klacht niet binnen tien weken wordt afgehandeld zal aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft vóór het verstrijken van de van toepassing zijnde termijn een mededeling van verdaging worden gezonden.

6. Taak van de RvB

Het is de taak van de RvB om:

1. te komen tot besluitvorming op basis van het advies van de Senior Manager Legal (en/of externe arbiter);
2. vast te stellen of de klacht betrekking heeft op een individuele gedraging, een team/onderdeel, de organisatie als geheel en/of een onderdeel van het netwerk, en of er sprake is van (mogelijke) sociale, milieu- of governance-impact;
3. de uitkomsten te bespreken met relevante betrokkenen (waaronder, indien van toepassing, betrokken medewerkers, leidinggevenden, verantwoordelijke partners, en/of netwerkvertegenwoordigers);
4. passende maatregelen vast te stellen en te (doen) implementeren. Dit kan omvatten: herstel richting de klager, corrigerende maatregelen, verbetermaatregelen, en, indien relevant, maatregelen gericht op het beperken of herstellen van sociale/milieu/governance-impact;
5. waar nodig een verbeter- of herstelplan vast te stellen met eigenaar, termijn(en) en opvolging/monitoring;
6. de klager(s) te informeren over de uitkomst en binnen de grenzen van vertrouwelijkheid en privacy de genomen/voorgenomen acties;
7. zo nodig maatregelen te (doen) nemen tot aanpassing van instructies, opleidingen, processen of voorschriften om herhaling te voorkomen.

7. Documentatie en rapportering

7.1 Het onderzoek wordt zodanig gedocumenteerd dat het dossier de conclusies kan dragen. De RvB formuleert haar voorgenomen conclusie en de tekeningsbevoegde medewerker of medewerker wordt in de gelegenheid gesteld zijn visie te geven. Vervolgens rapporteert de RvB aan de betrokken tekeningsbevoegde medewerker of medewerker met afschrift aan de Senior Manager Legal.

7.2 Als dit zinvol wordt geacht, publiceert de RvB de hiervoor bedoelde geregistreerde gegevens jaarlijks op overzichtelijke en geanonimiseerde wijze. Deze publicatie gaat vergezeld van een toelichting, waarin wordt aangegeven in hoeverre bepaalde klachten wijzen op structurele tekortkomingen in het functioneren van de organisatie en waarin wordt ingegaan op eventuele maatregelen om gesignaleerde knelpunten op te lossen.

8. Uitvoeringsregeling en mandaat

8.1 De RvB kan in het belang van een zorgvuldige, effectieve en efficiënte uitvoering van de klachtbehandeling nadere regels vaststellen ter uitvoering van de klachtenregeling.

8.2 De RvB kan bij mandaatbesluit alle bevoegdheden die noodzakelijk zijn voor een effectieve en efficiënte klachtbehandeling voor zover deze niet plaatsvindt door de Senior Manager Legal, mandateren aan anderen.

8.3 De Senior Manager Legal wordt door de RvB tevens belast met het toezicht op de uitvoering van de klachtenregeling.

9. Evaluatie & Verbetering

Marshoek evalueert jaarlijks de klachtenprocedure aan de hand van ontvangen klachten, uitkomsten, knelpunten en stakeholderfeedback. Deze evaluatie kan leiden tot:

- Aanpassing van interne processen;
- Bijscholing van medewerkers;
- Wijziging of uitbreiding van deze klachtenregeling.

10. Bescherming tegen nadelige gevolgen

Marshoek hanteert een strikt '**no retaliation**'-beleid. Dit betekent dat niemand mag worden benadeeld of op enige wijze negatieve gevolgen mag ondervinden wegens het te goeder trouw uiten van een zorg, melding of klacht.

Marshoek waarborgt dat:

- de identiteit van de klager vertrouwelijk wordt behandeld;
- informatie uitsluitend wordt gedeeld met personen die noodzakelijk betrokken zijn bij de afhandeling;
- de klager vooraf wordt geïnformeerd over wie toegang krijgt tot de informatie;
- er passende maatregelen worden genomen tegen personen die vertrouwelijkheid schenden of klagers benadelen;
- indien de klager of een betrokken partij kwetsbaar is of zich onveilig voelt, in overleg aanvullende beschermingsmaatregelen worden getroffen;
- in voorkomende gevallen samengewerkt kan worden met een **onafhankelijke derde** om risico's voor de klager te beoordelen of de afhandeling te begeleiden.

Dit beleid geldt voor alle externe stakeholders die een klacht indienen.