

## **Klachtenregeling Van Duyn Van der Geer B.V.**

Van Duyn Van der Geer accountants en adviseurs hecht aan tevreden relaties en werkt daarom continue aan de verbetering van haar dienstverlening. Daarom willen wij het graag weten, als u ontevreden bent over een van onze medewerkers, onze dienstverlening of wat voor een aspect van onze organisatie dan ook. Wij nemen uw opmerkingen zeer serieus en waar wenselijk zoeken we samen met u naar een oplossing. Wij verzekeren u, dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en maatregelen zullen nemen om herhaling te voorkomen. Wij waarderen het, dat u uw klacht met ons wilt delen. U geeft ons daarmee een tweede kans, die wij van harte zullen aangrijpen.

Met onderstaande regeling lichten wij toe, op welke wijze wij met uw klacht om zullen gaan.

### **Artikel 1 Definitie van klacht**

- 1.1 Een klacht is elke uiting van ontevredenheid over de handelswijze van een medewerker van Van Duyn Van der Geer, over de dienstverlening of over enig ander aspect van onze organisatie, waarbij inbegrepen de samenwerkingspartners van onze organisatie.
- 1.2 Een anonieme klacht zullen wij intern registreren, maar niet behandelen als klacht op grond van deze regeling.

### **Artikel 2 Indienen van klacht**

- 2.1 Het bestuur van Van Duyn Van der Geer draagt de verantwoordelijkheid voor de behandeling, registratie en publicatie van klachten. De indiener van een klacht kan deze richten aan de directie. Indien een klacht bij een andere persoon binnen de organisatie terecht komt, zal deze persoon de klacht doorgeleiden naar de directie.
- 2.2 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht bevat ten minste de naam en contactgegevens van de klager, de datum van verzending, een omschrijving van de klacht en, indien van toepassing, de na(a)m(en) van de perso(o)n(en) tegen wie de klacht gericht is. U kunt gebruik maken van het klachtenformulier, dat als bijlage bij deze regeling is gevoegd. Het is daarnaast mogelijk uw klacht mondeling bij elke medewerker van onze organisatie te melden door aan die medewerker uitdrukkelijk te verzoeken uw klacht op schrift te zetten.

### **Artikel 3 Afhandeling van klacht**

- 3.1 Elke klacht die conform artikel 2.2 door onze organisatie is ontvangen, wordt onder verantwoordelijkheid van de directie afgehandeld. Binnen Van Duyn Van der Geer is een compliance officer aangesteld, welke belast is met de registratie en de procedurele – en inhoudelijke toetsing van de klacht, alsook met het genereren van managementinformatie ter verbetering van de dienstverlening. Het staat ter discretie van de directie om de behandeling van de klacht over te laten aan de compliance officer.
- 3.2 De compliance officer verstuurt binnen een week na ontvangst van de klacht door de directie een ontvangstbevestiging toe aan de klager tezamen met informatie over de procedure die zal worden gevolgd.
- 3.3 Binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de directie vindt overleg plaats met de klager ter inventarisatie van de klacht. Er wordt bekeken of de klacht door middel van bemiddeling opgelost kan worden. Indien dit overleg reeds in een stadium voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, kan de directie besluiten dit overleg achterwege te laten.
- 3.4 De directie streeft ernaar elke klacht spoedig af te handelen. Soms zal intern onderzoek en/of overleg noodzakelijk zijn alvorens de klacht te kunnen oplossen. De directie zal haar beslissing

ten aanzien van de klacht uiterlijk binnen vier weken, nadat de klacht door haar was ontvangen, kenbaar maken aan de klager.

- 3.5 De klager ontvangt in elk geval, ook als de klacht door bemiddeling, zoals bedoeld bij lid 3 van dit artikel, is afgehandeld, een schriftelijke uiteenzetting van de bevindingen naar aanleiding van het onderzoek en de conclusies die de directie daaruit heeft getrokken.

#### **Artikel 4        Vertrouwelijkheid gegevens**

- 4.1 Uw klacht wordt door onze compliance officer geregistreerd en bewaard met als enig doel deze informatie te gebruiken voor het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van Van Duyn Van der Geer. De informatie zal voor geen ander doel worden ingezet en wordt als vertrouwelijke informatie behandeld.
- 4.2 Voor alle medewerkers van Van Duyn Van der Geer die betrokken zijn bij de afhandeling van de klacht geldt een geheimhoudingsplicht. Voor zover de klacht wordt opgenomen in een interne publicatie, zal de klacht geanonimiseerd worden.

#### **Artikel 5        Maatregelen**

- 5.1 De beslissing van de directie op een klacht wordt altijd gecommuniceerd aan de betrokken medewerker(s), alsook aan de verantwoordelijke vennoot.
- 5.2 De directie is verantwoordelijk voor het doorvoeren van gepaste maatregelen, welke kunnen bestaan uit het aanpassen van instructies, opleiding of voorschriften, dan wel het geven van sancties.

#### **Artikel 6        Inwerkingtreding**

- 6.1 Deze klachtenregeling vervangt voorgaande regelingen op dit gebied en treedt in werking op 1 januari 2012.

## Bijlage bij Klachtenregeling - Klachtenformulier

Wij waarderen het, dat u uw klacht over onze organisatie met ons wilt delen. Om uw klacht zorgvuldig te kunnen behandelen, willen wij u vriendelijk vragen dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen. U kunt het formulier vervolgens richten aan:

Van Duyn Van der Geer B.V.  
t.a.v. de heer Dirk-Jan Steehouwer / Mevrouw Gera Nijgh (vertrouwelijk)  
Postbus 197  
2200 AD Noordwijk  
Of via e-mail aan [dsteehouwer@vdvdg.nl](mailto:dsteehouwer@vdvdg.nl) en [gnijgh@vdvdg.nl](mailto:gnijgh@vdvdg.nl)

Naam cliënt:	
Contactpersoon:	
Adres:	
Postcode/plaats:	
E-mailadres:	

*Wat is de aard en omvang van het probleem? Wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al? Heeft het zich een of meerdere keren voorgedaan?*

Omschrijving klacht(en):
--------------------------

*Indien relevant: als u al enig idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: wat zou dat dan zijn?*

Gewenste oplossing/reactie:
-----------------------------

Heeft u al (telefonisch) contact gehad over de klacht en, zo ja, met wie? Wat is daaruit gekomen?

--

Datum:

Handtekening: