

Klachtenregeling



Deze klachtenregeling is van toepassing op:

1. ABIN Adviseurs B.V.;
2. ABIN Accountants B.V.;
3. ABIN Interimmanagers Beheer B.V.;
4. AuditZ B.V.; en
5. Godthelp Accountants en Adviseurs B.V.

hierna ieder voor zich alsmede gezamenlijk te noemen "ABIN".

1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) **ABIN**: alle hiervoor onder de nummers 1 t/m 5 genoemde werkmaatschappijen;
- b) **MT**: het management team van ABIN, bestaande uit 6 MT-leden;
- c) **Directeur(en)**: een persoon of personen die namens ABIN verbintenissen aan gaat betreffende de uitvoering van opdrachten op het gebied van professionele dienstverlening;
- d) **Werknemer(s)**: degene(n) die krachtens arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht arbeid voor of vanuit ABIN verricht of heeft verricht dan wel degene(n) die anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht voor of vanuit ABIN verricht of heeft verricht;
- e) **Klacht**: een schriftelijke uiting van ontevredenheid door een klant over de uitvoering van werkzaamheden verricht door directeur(en) en/of Werknemer(s) of andere arbeidskrachten van ABIN;
- f) **Klager**: de indiener van een klacht.

2. Verantwoordelijkheid MT

1. Het MT is verantwoordelijk voor de registratie, de behandeling en de afwikkeling van klachten over de dienstverlening van Directeuren en Werknemers en andere arbeidskrachten van ABIN. Klachten over de omvang van de declaratie voor de verrichte diensten worden in eerst instantie bij de opdrachtverantwoordelijke Directeur/MT-lid ingediend.
2. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op klachten over de hoogte van declaraties. Klachten die uitsluitend over de hoogte van een declaratie gaan worden niet in behandeling genomen.
3. Naar het oordeel van het MT kan er voor worden gekozen een klacht niet in behandeling te nemen indien het feit reeds wordt onderzocht door een (gerechtelijke) instantie die is belast met de opsporing van strafbare feiten of een (gerechtelijke) instantie die is belast met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens enig wettelijk voorschrift;
4. Voor elk van de taken en verantwoordelijkheden van het MT in deze regeling geldt dat indien één of meerdere MT-leden onderwerp van een klacht zijn, enkel de overige MT-leden de taken en verantwoordelijken in deze regeling met betrekking tot die klacht uitvoeren.

3. Procedure indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk (per post of per e-mail) te worden ingediend t.a.v. het MT (adres: Keyserswey 89, 2201 CX, Noordwijk of klachten@abin.nl, klachten@auditZ.nl of klachten@godthelp.nl en bevat ten minste de volgende onderdelen:

- o de naam en het adres van de klager;
- o de dagtekening;
- o een duidelijke omschrijving van de aard van de klacht en tegen wie de klacht is gericht.

Het MT zorgt ervoor dat aan de klager binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en informatie over de verdere procedure van klachtbehandeling wordt toegezonden.

4. Termijnen

1. Binnen twee weken na de ontvangst van een klacht wordt door de directiesecretaris een overleg ingepland 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. Van het overleg wordt een schriftelijk verslag gemaakt.
2. Degene waarover wordt geklaagd wordt naar het oordeel van het MT geïnformeerd en/of gehoord over de klacht. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt.
3. Indien gevoerd overleg of bemiddeling leidt tot een passende oplossing voor de klager, wordt de klacht als afgewikkeld beschouwd. De klager en degene tegen wie de klacht is gericht worden hierover door de directiesecretaris schriftelijk geïnformeerd. De gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd tussen ABIN en de klager.
4. In de gevallen waarin overleg of bemiddeling niet leidt tot een passende oplossing voor de klager, wordt behandeling van de klacht voortgezet.
5. Bij voortzetting van de behandeling van de klacht wordt een verantwoordelijke aangewezen. De verantwoordelijke zal het proces rond de klacht begeleiden en zal naar de klager terugkoppelen hoe de verdere behandeling er uit ziet.
6. Het MT zal een nader onderzoek naar de klacht in gang zetten en afhankelijk van de aard van de klacht hiervoor de benodigde deskundige(n) inschakelen.
7. Het MT zal binnen 8 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd haar bevindingen en (on)gegrondverklaring via de directiesecretaris aan de klager communiceren. Naar het oordeel van het MT zal dit ook gecommuniceerd worden aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

5. Registratie van klachten

Het MT draagt er zorg voor dat iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd onder vermelding van de volgende gegevens:

- o de naam en het adres van de klager;
- o de datum;
- o een duidelijke omschrijving van de aard van de klacht en tegen wie de klacht is gericht; datum afhandeling;
- o oordeel van het MT.

6. Werking en publicatie

Deze regeling treedt in werking per 18 mei 2022. De regeling kan worden gewijzigd. Deze regeling zal worden gepubliceerd op de website(s) van ABIN.