

## PROCEDURE EXTERNE KLACHTEN

### 1. DEFINITIES

- 1.1 *HLB Witlox Van den Boomen*: alle juridische entiteiten, zowel gezamenlijk als ieder afzonderlijk, welke thans of in de toekomst zullen gaan behoren tot het concern waartoe HLB WVDB Holding B.V. behoort, inhoudende HLB WVDB Holding B.V. en alle aan haar gelieerde vennootschappen.
- 1.2 *Bestuur*: Raad van Bestuur van HLB Witlox Van den Boomen.
- 1.3 *Businessline*: een binnen HLB Witlox van den Boomen door medewerkers uitgeoefend beroep, georganiseerd vanuit een daarvoor opgerichte entiteit, zoals onder andere: Accountancy & Advies (A&A), Audit, Fiscaal, HRM Services, Salarisadviseurs, Corporate Finance, Pensioenadviseurs.
- 1.4 *Businessline bestuur*: statutair bestuur van de entiteit waarin de Businessline onder is gebracht.
- 1.5 *Cliënt*: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een dienst afneemt of heeft afgenomen van HLB Witlox Van den Boomen.
- 1.6 *Compliance Officer*: degene die organisatiebreed is belast met de aan hem/haar toebedeelde compliancetaken, zoals in de Compliance Charter opgenomen.
- 1.7 *Externe Klacht*: Iedere schriftelijke kennisgeving van gedragingen, die mogelijk in strijd zijn met wet- en regelgeving, beroeps- en gedragsregels of overeenkomsten tussen HLB Witlox Van den Boomen en Klager en die voldoet aan het gestelde in artikel 4.2.
- 1.8 *Klachtenfunctionaris*: de aangewezen klachtenbehandelaar die is belast met de afhandeling van de klacht.
- 1.9 *Klager*: iedere natuurlijke of rechtspersoon die een klacht indient op grond van deze regeling.

- 1.10 *QRM*: (eerstelijns) Quality Risk Management, de functie die ten behoeve van de organisatie is belast met het toezicht op de naleving van het kwaliteitsbeleid en het stelsel van kwaliteitsbeheersing.

## **2. ACHTERGROND EN SCOPE**

- 2.1 HLB Witlox Van den Boomen heeft haar kwaliteitsbeleid schriftelijk vastgelegd en het stelsel van kwaliteitsbeheersing ingericht conform de toepasselijke wet- en regelgeving voor de verschillende Businesslines en haar medewerkers. Onderdeel van het stelsel van kwaliteitsbeheersing is dat klachten van cliënten serieus worden genomen en (voor zover mogelijk) naar tevredenheid worden afgehandeld.
- 2.2 De Procedure Externe klachten van HLB Witlox Van den Boomen heeft betrekking op iedere klacht die wordt ingediend door een cliënt.
- 2.4 Onderhavige procedure is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen HLB Witlox Van den Boomen en haar cliënten, alsmede op alle werkzaamheden die HLB Witlox Van den Boomen uitvoert ten behoeve van haar cliënten.
- 2.5 HLB Witlox Van den Boomen draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze externe klachtenregeling.
- 2.6 Externe klachten worden intern geregistreerd (klacht, onderwerp en specificatie) en bijgehouden door de Compliance Officer, danwel de aangewezen klachtenfunctionaris in het de daarvoor bestemde register.
- 2.7 Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van HLB Witlox Van den Boomen.
- 2.8 De medewerkers van HLB Witlox Van den Boomen wijzen hun cliënten er voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht of via de algemene voorwaarden op dat HLB Witlox Van den Boomen een externe

klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de te verlenen en verleende diensten.

### **3. DOEL**

3.1 Deze klachtenregeling dient verschillende doelen:

- Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn en op een constructieve wijze af te handelen;
- Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- Het behouden en verbeteren van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- Medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### **4. PROCEDURE**

4.1 Een klacht moet schriftelijk worden ingediend ter attentie van de klachtenfunctionaris van HLB Witlox Van den Boomen onder vermelding van de in het voorkomende geval betrokken Businessline. Dit is mogelijk per e-mail (via [compliance@hlb-wvdb.nl](mailto:compliance@hlb-wvdb.nl)), via het klachtenformulier op de website van HLB Witlox Van den Boomen of per post.

4.2 Een klacht dient tenminste de volgende elementen te bevatten:

- De gegevens van klager (naam, (e-mail)adres, telefoonnummer;
- De dagtekening;
- Een omschrijving om welke Businessline of om welke medewerker het gaat;
- Een omschrijving van het handelen of nalaten van de betreffende medewerker;
- De relatie van klager tot HLB Witlox Van den Boomen;
- Voor zover van toepassing: een inschatting van de verwachte schade.

4.3 HLB Witlox Van den Boomen kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet voldoet aan de voorwaarden uit artikel 4.2. In dat geval wordt klager in gelegenheid gesteld om de klacht binnen

twee weken na verzending van de kennisgeving aan te vullen, bij gebreke waarvan HLB Witlox Van den Boomen de klacht niet in behandeling kan nemen.

- 4.4 HLB Witlox Van den Boomen streeft ernaar de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 8 werkdagen na de ontvangst daarvan te bevestigen.
- 4.5 Indien een cliënt een medewerker of bestuurslid van HLB Witlox Van den Boomen benadert met een klacht, wordt de klacht doorgeleid naar de Compliance Officer. De Compliance Officer is coördinerend klachtenfunctionaris. De klachtbehandeling kan door een andere (klachten)functionaris of functionarissen, die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest, uitgevoerd worden. Vanaf dat moment is het de betreffende medewerker niet meer toegestaan zonder voorafgaande instemming van de Compliance Officer en/of de Klachtenfunctionaris, zelfstandig inhoudelijk over de klacht te communiceren met de Klager.
- 4.6 De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd en het Businessline Bestuur in kennis van de ingediende klacht. De klager en degene over wie is geklaagd worden in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de klacht. Daarnaast zal de klachtenfunctionaris overleg voeren met de verzekeringstussenpersoon en tezamen met de verzekeringstussenpersoon al dan niet besluiten of de klacht voldoet aan de vereisten voor melding bij de verzekeraar.
- 4.7 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 4.8 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris is hierbij betrokken en heeft een coördinerende rol.
- 4.9 De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Indien en voor zover de klacht is gemeld bij de verzekering, kan de klachtenfunctionaris in voorkomende gevallen het vorenstaande uitbesteden aan een externe advocaat. In alle gevallen waarin de klacht gemeld is bij de verzekering,

zal de reactie afgestemd worden met de verzekeraar. Hiervan kan met instemming van de verzekeraar worden afgeweken.

- 4.10 In het geval de klager zich niet in het schriftelijk kenbaar gemaakte standpunt, dan wel de voorgestelde oplossing kan vinden, kan klager zijn klacht voorleggen aan de bevoegde rechter dan wel een tuchtklacht indienen bij de bevoegde (beroeps)instantie.
- 4.11 Indien de klacht ziet op dienstverlening door de Businessline Pensioen (of een medewerker daarvan) en de klacht is nog niet goed opgelost onder deze klachtenregeling, kan de klager contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Voor meer informatie wordt verwezen naar de website: <https://www.kifid.nl>.
- 4.12 De klachtenfunctionaris brengt ten aanzien van de klachtbehandeling periodiek verslag uit aan het Businessline bestuur over de afhandeling van klachten, doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en doet (indien nodig) verbetervoorstellen voor de bestaande procedures. Indien de klachtenfunctionaris een andere persoon betreft dan de Compliance Officer dan zal de klachtenfunctionaris eenzelfde verslag uitbrengen aan de Compliance Officer.

## **5. VERANTWOORDELIJKHEDEN**

- 5.1 Het Businessline bestuur wijst de Compliance Officer aan als (coördinerend) klachtenfunctionaris voor de klachtbehandeling, de registratie van alle ontvangen klachten, de procedurele en de inhoudelijke toetsing en het genereren van managementinformatie. Het is de Compliance Officer toegestaan om andere klachtenfunctionarissen aan te wijzen welke belast worden met het vorenstaande. De Compliance Officer bewaakt de voortgang.
- 5.2 Gedurende de behandeling van de klacht houdt de betreffende klachtenfunctionaris de klager en de betrokkene steeds op de hoogte van de voortgang van de behandeling, voor zover één en ander in overeenstemming is met de vereisten van de verzekering.

- 5.3 Eventuele oplossingen worden vooraf afgestemd met het Businessline Bestuur en zullen eveneens vooraf worden afgestemd met de verzekeraar.