

Klachtenregeling Schipper Groep

1. Definities

1.1 In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Schipper Groep: hieronder vallen de entiteiten Schipper Accountants B.V., Schipper Corporate Finance B.V., Schipper Pensioenadvies B.V., Schipper Financieringsadvies B.V., Schipper Personeel & Organisatie B.V. en Sigma Personeelsdiensten B.V..
- b. Bestuur: het bestuur van de Schipper Groep.
- c. Voorzitter van de klachtencommissie: voorzitter van het bestuur.
- d. Opdrachtgever: de contractspartij van de Schipper Groep.
- e. Klacht: de kennisgeving van gedragingen die (mogelijk) in strijd zijn met wet- en regelgeving, professionele beroeps- en gedragsregels, beleids- en gedragsregels van de Schipper Groep, dan wel haar vertegenwoordiger, of civielrechtelijke verbintenissen tussen klager en de Schipper Groep.
- f. Klager: de opdrachtgever of andere belanghebbenden die een klacht indient.
- g. Beklaagde: de persoon/personen waarop de klacht betrekking heeft.
- h. Schriftelijk: via post (Schipper Groep t.a.v. de voorzitter van de klachtencommissie, postbus 8, 4460 AA Goes)/per mail: infoklacht@schippergroep.nl als pdf-bestand inclusief handtekening klager.
- i. Compliance Commissie: de commissie die namens het bestuur toe ziet op handhaving van de kwaliteit en de wet- en regelgeving van de Schipper Groep.

2. Melding van klacht

2.1 Klager dient zijn/haar klacht schriftelijk in binnen 30 kalenderdagen na voltooiing van de werkzaamheden en/of de verzenddatum van de factuur waarmee de klacht verband houdt en/of de constatering van gedragingen die in strijd zijn met wet- en regelgeving. Indien klager de tekortkoming waarmee de klacht verband houdt redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen ontdekken, dient de klacht schriftelijk binnen 30 kalenderdagen na ontdekking van die tekortkoming te worden ingediend. Mondelinge klachten worden niet behandeld in het kader van deze klachtenregeling.

2.2 De klacht wordt ingediend bij de voorzitter van de klachtencommissie en dient te voldoen aan de volgende vereisten:

- a. De klacht vermeldt de naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van klager en is gedagtekend en ondertekend.
- b. De klacht vermeldt duidelijk een omschrijving van de klacht met alle relevante feiten en omstandigheden.
- c. Voor zover klager zich op documenten beroept, dient de klacht vergezeld te gaan van deze documenten.
- d. Indien en voor zover de klacht vooraf reeds ter kennisgeving aan de beklagde is gebracht dient de klacht te vermelden wanneer, hoe en aan wie deze kennisgeving heeft plaatsgevonden en welke reactie daarop is gevolgd van beklagde.

3. Ontvangstbevestiging klacht en herstel gebreken klacht

3.1 De voorzitter van de klachtencommissie stuurt klager binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en informatie over het vervolg van de klachtenprocedure.

3.2 Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten van artikel 2.2 van deze regeling, stelt de voorzitter van de klachtencommissie klager binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht in de gelegenheid de gebreken binnen 10 werkdagen te herstellen.



3.3 Indien klager niet binnen de hem/haar gegunde termijn van 10 werkdagen de door de voorzitter van de klachtencommissie geconstateerde gebreken heeft hersteld, besluit de voorzitter van de klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk te verklaren. Klager wordt door de voorzitter van de klachtencommissie over een dergelijk besluit schriftelijk geïnformeerd binnen 10 werkdagen na het verstrijken van de hersteltermijn van 10 werkdagen.

4. Klachtbehandeling

4.1 De voorzitter van de klachtencommissie is door het bestuur van de Schipper Groep belast met de behandeling van de klacht.

4.2 De voorzitter van de klachtencommissie:

- a. Legt de klacht met de datum waarop deze schriftelijk is ontvangen vast in het klachtenregister.
- b. Behandelt de klacht vertrouwelijk.
- c. Treedt zo nodig in overleg met beklagde en/of andere betrokkenen (intern c.q. extern).
- d. Onderzoekt de klacht en heeft, binnen de grenzen van de wet- en regelgeving, toegang tot alle bij de Schipper Groep aanwezige schriftelijke relevante gegevens en bescheiden gekoppeld aan de klacht.
- e. Treedt zo nodig in overleg met de Compliance Commissie en vraagt om advies.
- f. Wint eventueel juridisch advies (intern c.q. extern) in.
- g. Treedt zo nodig in overleg met klager. Een dergelijk overleg dient er onder andere toe om vast te stellen of de klacht mogelijk door bemiddeling kan worden afgehandeld.
- h. Stelt het schriftelijke besluit op (eventueel in overleg met een juridisch medewerker).

4.3 Indien het overleg tussen de voorzitter van de klachtencommissie en de klager c.q. de bemiddeling met klager die hier op volgt, niet leidt tot het oplossen van de klacht, zal de voorzitter van de klachtencommissie een schriftelijk besluit nemen inzake de klacht uiterlijk binnen 40 werkdagen na ontvangst van de complete klacht van klager op grond van artikel 3 van deze regeling.

4.4 Indien de voorzitter van de klachtencommissie niet binnen 40 werkdagen na ontvangst van de complete klacht van klager op grond van artikel 3 van deze regeling een schriftelijk besluit kan nemen, stelt hij klager en beklagde hiervan schriftelijk op de hoogte. De voorzitter van de klachtencommissie kan de termijn van 40 werkdagen eenmaal verlengen voor een maximale periode van 20 werkdagen voor het nemen van een schriftelijk besluit.

4.5 Het schriftelijk besluit van de voorzitter van de klachtencommissie is:

- Niet-ontvankelijk, of
- Ongegrond, of
- Gegrond.

4.6 De klacht van klager wordt niet-ontvankelijk verklaard indien de klacht reeds eerder door de voorzitter van de klachtencommissie is behandeld of als de klacht aan het oordeel van een andere (rechterlijke) instantie is of moet worden voorgelegd. Ook wordt de klacht van de klager niet-ontvankelijk verklaard indien de klager de gebreken opgenomen in artikel 3 van deze regeling niet heeft hersteld binnen de gestelde termijn.

4.7 Indien de klacht van de klager ongegrond c.q. gegrond wordt verklaard wordt dit met redenen omkleed vermeld.

5. Documentatie en rapportering klacht

5.1 De behandeling en het onderzoek van de klacht wordt schriftelijk vastgelegd in het klachtenregister inclusief het schriftelijke besluit van de voorzitter van de klachtencommissie.

6. Nadere regelgeving en mandaat



- 6.1 De voorzitter van de klachtencommissie kan in het belang van een zorgvuldige, effectieve en efficiënte uitvoering van de behandeling van klachten in de zin van deze klachtenregeling aanvullende regels vaststellen.
- 6.2 De voorzitter van de klachtencommissie dient zijn bevoegdheden voortvloeiende uit deze klachtenregeling te mandateren aan anderen personen binnen de Schipper Groep in geval van een klacht aangaande de voorzitter zelf.
- 6.3 De Compliance Commissie is belast met het toezicht op de uitvoering van de klachtenregeling Schipper Groep.

Vastgesteld door het bestuur van de Schipper Groep d.d. 1 april 2015.

