



Klachtenregeling Nijhof&Westerhoud

Nijhof&Westerhoud streeft naar de hoogste kwaliteit bij het uitvoeren van haar werkzaamheden. Toch kan het gebeuren dat een belanghebbende bij een onderzoeks- of adviesopdracht ergens niet helemaal tevreden over is of een suggestie heeft om onze dienstverlening te verbeteren. Laat het ons dan weten zodat er iets mee gedaan kan worden.

Klacht indienen

De eenvoudigste en vaak ook de snelste oplossing is wanneer u rechtstreeks spreekt met degene, die naar uw mening uw ongenoegen heeft opgewekt. Zo'n gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van uw klacht wegnemen. Mocht dit onverhoopt geen optie zijn, of niet het beoogde resultaat hebben, dan verzoeken wij u om contact met ons op te nemen. Wij zullen er direct alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid op te lossen.

U kunt uw klacht richten aan: info@nijhofwesterhoud.nl

Artikel 1 - Definities

Deze regeling verstaat onder:

1. De organisatie: Nijhof&Westerhoud BV (hierna: N&W), ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder het nummer 80556078 en gevestigd op het adres Nassaulaan 25, 1213 BA Hilversum, Nederland.
2. De klager: de belanghebbende bij de werkzaamheden van N&W met betrekking tot een onderzoeks- of adviesopdracht, die een klacht heeft.
3. Een klacht: iedere schriftelijke kennisgeving van gedragingen zoals omschreven in artikel 2.
4. De privacygedragscode: de privacygedragscode voor particuliere onderzoeksbureaus.

Artikel 2 - Reikwijdte

Deze klachtenregeling heeft betrekking op de volgende situaties:

1. Handelingen die leiden tot strafbare feiten door N&W of haar medewerkers;
2. Alle werkelijke of vermoede andere overtredingen van wet- en regelgeving (waaronder de privacygedragscode voor particuliere onderzoeksbureaus en gedrags- en beroepsregels van beroepsorganisaties) door N&W of haar medewerkers;
3. Alle werkelijke of vermoede schendingen van het kwaliteitsbeleid en/of het stelsel van kwaliteitsbeheersing van N&W door medewerkers;
4. (Dreigende) intimidatie van medewerkers door collega's dan wel leidinggevendenden;
5. (Dreigende) onrechtmatige vernietiging of manipulatie van gegevens of informatie;
6. Alle overige situaties die naar de mening van de klager voor melding in aanmerking komen.

Artikel 3 - Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van N&W.
2. De klacht wordt ondertekend en bevat tenminste de volgende gegevens:
 - a) de naam, het adres, het e-mailadres en het telefoonnummer van de klager;



- b) relatie van de klager tot N&W;
 - c) de datum;
 - d) de naam van diegene op wie de klacht betrekking heeft
 - e) een omschrijving van de gedraging(en) waartegen een klacht wordt ingediend;
 - f) relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen met betrekking tot het ontstaan van de klacht);
 - g) gronden van de klacht.
3. Indien de klacht niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de klachtenfunctionaris van N&W klager hiervan op de hoogte en verzoekt de klager de tekortkoming binnen twee weken te herstellen.
4. Indien klager de tekortkoming, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 4 - Indieningstermijn

De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging waarover geklaagd wordt zou hebben plaatsgevonden.

Artikel 5 - Kosteloze behandeling

Aan de behandeling van een klacht zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6 - Ontvangstbevestiging

De klachtenfunctionaris zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst.

Artikel 7 - Ministerie van Justitie en Veiligheid

Indien de klacht een overtreding van de privacygedragscode voor particuliere onderzoeksbureaus betreft zendt de directie van N&W binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie aan de Dienst Justis van het Ministerie van Justitie en Veiligheid.

Artikel 8 - Behandelingsprocedure

1. De klachtenfunctionaris stuurt de klacht door naar de directie van N&W.
2. De behandeling van de klacht geschiedt door een directielid die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of is geweest.
3. De behandelend directeur van N&W onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk gesprek.
4. De directeur hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.
5. Indien de klager niet gehoord wenst te worden, volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.
6. De directeur beslist binnen zes weken na ontvangst van de klacht op de klacht. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.
7. Wanneer deze termijn door onvoorziene omstandigheden niet kan worden gehaald, informeert de klachtenfunctionaris de klager hierover en wordt aangegeven op welke termijn de klager zal worden geïnformeerd over de afwerking van zijn of haar klacht.

Artikel 9 - Ontvankelijkheid

1. De directie is niet verplicht om de klacht in behandeling te nemen indien:



- a) Zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de Klachtencommissie van beroepsorganisaties is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
 - b) Zij betrekking heeft op beroepsmatig handelen dat langer dan een jaar na constatering daarvan of langer dan drie jaar vóór indiening van de klacht, heeft plaatsgevonden;
 - c) 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;
 - d) Zolang ter zake van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
 - e) Indien de klacht naar het oordeel van de directie van N&W niet voldoet aan de in artikel 3 lid 2 gestelde vereisten.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de directie de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

Artikel 10 – Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek intern verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.