

Klachtenregeling (versie november 2017)

Door middel van het meldingenformulier kunt u eventuele klachten aan ons kenbaar maken. Dit kan vormvrij, maar gebruik van het klachtenformulier op de website wordt op prijs gesteld.

Klachten- en meldingsregeling AdL (KMR)

1. Definities

- Organisatie: de bij de Kamer van Koophandel onder nr. 09125534 ingeschreven onderneming
- Medewerkers: al degenen die werkzaam zijn bij de Organisatie
- Compliance Officer: de compliance officer van de Organisatie
- Bestuur: het bestuur van de Organisatie.

2. Klachten naar aanleiding van de uitvoering van werkzaamheden

Als er ontevredenheid bestaat over de uitvoering van onze werkzaamheden of over enige Medewerker van onze Organisatie, kan dit aanleiding zijn tot het indienen van een klacht. Per 1 november 2017 gelden hiervoor de regels van dit Klachten- en Meldings-Regeling Ilkima B.V. (KMR). Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, is gedagtekend en heeft naam en adres van de klager (en liefst ook het (mobiele) telefoonnummer en/of het e-mail adres) vermeld, als ook de naam van degene(n) tegen wie de klacht is gericht, een omschrijving van de klachtenswaardige gedraging en een motivering. Klagers dienen zich in eerste instantie te wenden tot de verantwoordelijke accountant. De verantwoordelijk accountant voorziet de Compliance Officer van alle relevante documentatie. Klagers kunnen zich desgewenst ook rechtstreeks schriftelijk tot de Compliance Officer wenden. De klacht dient in de nederlandse taal te worden opgesteld of aangeleverd. Een klacht in de zin van deze klachtenregeling kan niet uitsluitend over de hoogte van een declaratie gaan. De klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten. De klacht of de melding vervalt vanwege de indiener, zodra de indiener te kennen heeft gegeven dat naar zijn tevredenheid aan de klacht of melding tegemoet is gekomen.

3. Meldingen naar aanleiding van vermeende onregelmatigheden of incidenten

Personen die een vermeende onregelmatigheid binnen of (mede) buiten onze Organisatie aan de orde willen stellen, die van invloed kan zijn op de kwaliteit van de uitvoering van onze werkzaamheden, dan wel het vermoeden hebben dat sprake is van een (dreigende) betrokkenheid van onze Organisatie en/of haar Medewerkers bij een strafbaar feit en/of wetsovertreding die het vertrouwen in onze Organisatie of in de financiële markten kan schaden, kunnen dit melden bij het Bestuur en bij de Compliance Officer. Een melding dient schriftelijk te worden ingediend met vermelding datering, domicilie en de naam en het adres van de melder.

4. Onderzoek Compliance Officer

De Compliance Officer (CO) geeft naar aanleiding van een klacht of melding als hiervoor, binnen tien werkdagen schriftelijk bericht aan klager c.q. melder en aan de voor de betreffende werkzaamheden verantwoordelijke accountant, of de klacht c.q. melding in behandeling is genomen. In het geval van een klacht of melding, die betrekking heeft op perso(o)n(en), informeert de CO ook deze. Hierna worden de klager c.q. melder, de verantwoordelijke accountant en degene(n) over wie een klacht of melding gaat, tezamen aangeduid als betrokken personen.

De CO is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen: (i) indien zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de klachtencommissie van de beroepsorganisaties of een klachtinstantie van een andere accountantsorganisatie of accountantskantoor is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest; (ii) indien zij betrekking heeft op beroepsmatig handelen dat langer dan zesendertig maanden na constatering daarvan of langer dan tweeënzeventig maanden vóór indiening van de klacht, heeft plaatsgevonden; (iii) indien 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; (iv) 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.

Als de CO besluit de klacht of melding in behandeling te nemen, is de CO in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle (opdracht-)documentatie die hij relevant acht. De anonimiteit van de

klager of melder wordt op diens verzoek gewaarborgd, mits dit niet in strijd is met wettelijke verplichtingen en mits de gerechtvaardigde belangen van de Organisatie hierdoor niet in gevaar komen. De CO is bevoegd om alle betrokken personen te horen; van het horen wordt op verzoek van de gehoorde(n) een verslag gemaakt.

De CO is bevoegd om (in elke onderzoeksfase) juridisch advies in te winnen als hij dat nodig acht. De CO documenteert het onderzoek zodanig dat het dossier de conclusies kan dragen. Hij formuleert zijn voorgenomen conclusie en stelt de betrokken personen in de gelegenheid hun visie daarop te geven. Vervolgens rapporteert de CO aan het Bestuur met afschrift aan de betrokkenen. Het rapport van de CO heeft het karakter van een advies aan het Bestuur. In dit advies geeft de CO aan of naar zijn oordeel de klacht c.q. melding gegrond is, of er gebeurtenissen hebben plaatsgevonden waarbij sprake is van betrokkenheid van de Organisatie en/of haar Medewerkers bij strafbare feiten en/of wetsovertredingen die het vertrouwen in de Organisatie of in de financiële markten kunnen schaden, en of er aanleiding is voor het Bestuur om maatregelen te nemen. De CO rondt zijn onderzoek binnen een redelijke termijn af.

5. Rol van het Bestuur

Het is de taak van het Bestuur om:

- (a) een besluit te nemen over de klacht c.q. melding;
- (b) het besluit en de motivering daarvan aan de Compliance Officer (CO) en aan de betrokkenen mee te delen en eventueel te bespreken;
- (c) passende sancties te treffen;
- (d) waar van toepassing de ingevolge wet- en regelgeving verplichte meldingen te doen;
- (e) zonedig maatregelen te nemen tot aanpassing van instructies, opleidingen of voorschriften voor Medewerkers en accountants.

Het Bestuur rondt de behandeling van de klacht c.q. melding binnen een redelijke termijn af.

Als het Bestuur van plan is af te wijken van het advies van de CO, bespreekt zij dat vooraf met de CO. Mededelingen van het Bestuur zoals bedoeld in deze bepaling vinden steeds schriftelijk plaats.

6. Geheimhouding

Alle Medewerkers die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de behandeling van een klacht of melding in de zin van deze regeling, zijn verplicht tot geheimhouding overeenkomstig de binnen onze Organisatie geldende regels, met inbegrip van deze KMR. Alle mededelingen die in het kader van de uitvoering van deze regeling worden gedaan, bevatten niet meer informatie dan voor het onderzoek resp. de uitvoering van deze regeling noodzakelijk is. Het voorgaande laat onverlet dat het noodzakelijk kan zijn de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de klacht of melding, mee te delen aan bevoegde autoriteiten op grond van een wettelijke verplichting tot melding. Het meldingsdossier wordt bewaard gedurende tenminste vierentachtig maanden onder verantwoordelijkheid van de CO. Dossiers worden vernietigd na afloop van de bewaartermijn.

7 Rechtsbescherming

De werkgever waarborgt dat de Medewerker die met inachtneming van deze KMR een klacht heeft ingediend of een melding heeft gedaan, wordt beschermd tegen de eventuele nadelige effecten hiervan voor zijn/haar positie binnen de Organisatie, ongeacht de uitkomst van de behandeling van de betreffende klacht of de melding.

8 Wet bescherming persoonsgegevens

De Wet bescherming persoonsgegevens is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze KMR. De Compliance Officer dient zorg te dragen voor de correcte naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens in het kader van deze regeling.

9 Bekendmaking van deze regeling

Deze regeling wordt minimaal gepubliceerd op de website van de Organisatie.