

## Procedure Klachtenregeling

### 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Remmerswaal Groep: alle maatschappen en/of besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid die tot het samenwerkingsverband van de Remmerswaal Groep behoren.
- Directie: de directie van de Remmerswaal Groep.
- Klacht: de schriftelijke kennisgeving van gedragingen van algemene, operationele of financiële aard, die mogelijk in strijd zijn met wet- en regelgeving, professionele beroeps- en gedragsregels, beleids- of gedragsregels van de Remmerswaal Groep of civielrechtelijke verbintenissen tussen klager en de Remmerswaal Groep en die voldoet aan de in artikel 2 lid 2 gestelde vereisten.
- Klager: de natuurlijke of rechtspersoon, die een klacht indient uit hoofde van deze regeling.
- Medewerkers: al degenen die in dienstverband of anderszins (bijvoorbeeld partners / gevolmachtigden en uitzendkrachten) werkzaamheden verrichten voor de Remmerswaal Groep.
- VAO: Verordening Accountants Organisaties. De tekst van deze verordening is beschikbaar op de website van het NIVRA

### 2 Procedure

**2.1** Iedereen heeft het recht bij de directie van de Remmerswaal Groep een klacht in te dienen over een gedraging van de Remmerswaal Groep, haar respectieve organen en of haar medewerkers. Voor het indienen van een klacht is een klachtenformulier beschikbaar dat via deze site kan worden gedownload. Een klacht kan ook via e-mail worden ingediend via het speciaal daarvoor ingestelde e-mailadres: [klachtenregeling@remmerswaal.nl](mailto:klachtenregeling@remmerswaal.nl).

**2.2** Een klacht moet voldoen aan de volgende voorwaarden:

- De klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de directie van de Remmerswaal Groep.
- Ook klachten aangaande de directie c.q. de Remmerswaal Groep B.V. zelf dienen op dezelfde wijze te worden ingediend.
- De klacht moet de bekende, relevante feiten en omstandigheden alsmede de overtreden norm vermelden.
- De klacht moet ondertekend zijn en de naam en adresgegevens van de klager vermelden.
- De klacht moet voorafgegaan zijn door het ter kennis brengen van de door de klager bestreden gedraging bij de direct betrokken professional(s) of leidinggevende(n) of de voor bepaalde onderwerpen speciaal daartoe aangewezen persoon van de Remmerswaal Groep.
- De klacht dient gemotiveerd te vermelden wanneer en hoe deze kennisgeving is geschied en welke reactie daarop is gevolgd, alsmede de redenen waarom deze reactie onbevredigend is naar het oordeel van klager of, indien niet aan deze voorwaarde is voldaan, waarom de bestreden gedraging niet bij de direct betrokken professional(s) of leidinggevende(n) ter kennis is gebracht.
- Indien de klager zich beroept op documentatie, dient deze direct bij de klacht te worden overgelegd onder duidelijke verwijzing naar de relevante delen van de inhoud daarvan.

- 2.3** De klacht wordt door de directie van de Remmerswaal Groep geregistreerd, met de datum waarop deze ontvangen is. Binnen vijf werkdagen na binnenkomst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging naar het adres zoals dit door de klager is aangegeven verzonden.
- 2.4** Klachten per e-mail via het speciaal ingestelde e-mailadres [klachtenregeling@remmerswaal.nl](mailto:klachtenregeling@remmerswaal.nl) komen rechtstreeks binnen bij de directie van de Remmerswaal Groep.
- 2.5** Indien de klacht niet volledig of onvoldoende duidelijk is, zal de klager worden uitgenodigd de klacht binnen twee weken aan te vullen dan wel nader te motiveren.  
Klachten, die ook daarna naar het oordeel van de directie van de Remmerswaal Groep niet voldoen aan de in artikel 2 lid 2 gestelde vereisten, worden niet in behandeling genomen.
- Binnen twee weken na ontvangst van de klacht of de aanvulling op dan wel nadere motivering van de klacht zal de directie aangeven of de klacht al dan niet in behandeling wordt genomen.
- 2.6** Na de ontvangst van de klacht, die aan alle eisen voldoet als bedoeld in artikel 2 lid 2, onderzoekt de directie de klacht zorgvuldig en heeft, binnen de grenzen van wet- en regelgeving, toegang tot alle relevante gegevens en bescheiden.
- 2.7** Indien dit naar het oordeel van de directie noodzakelijk wordt geacht, kan er een klachtencommissie worden ingesteld die de klacht onderzoekt. De klachtencommissie rapporteert aan de directie.
- 2.8** De directie dan wel de klachtencommissie kan met het oog op de behandeling van een bepaalde klacht gebruik maken van de expertise van andere functionarissen van de Remmerswaal Groep of van eventuele andere, externe functionarissen. Dit alles onder de voorwaarde dat de vertrouwelijkheid en de zorgvuldigheid van de behandeling gewaarborgd blijft.
- 2.9** De klager, de Remmerswaal Groep, de directie en alle andere betrokkenen behandelen de klacht vertrouwelijk. Ter zake van de klacht wordt geen informatie verschaft aan derden binnen of buiten de Remmerswaal Groep, behoudens voor zover een zorgvuldige behandeling van de klacht, bijvoorbeeld gedurende het feitenonderzoek, dit naar het oordeel van de onderzoeker(s) vereist en dan alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de klager.
- 2.10** De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch in beginsel binnen acht weken na verzending van de in artikel 2 lid 3 bedoelde ontvangstbevestiging aan klager een afzonderlijke, schriftelijke reactie naar aanleiding van de klacht. Indien deze reactie niet binnen acht weken kan worden gegeven, wordt de klager hiervan in kennis gesteld en wordt aangegeven binnen welke termijn deze een reactie tegemoet kan zien.

### **3 Interne communicatie van bevindingen**

Indien naar het oordeel van de Remmerswaal Groep de uitkomsten van het klachtenonderzoek daar aanleiding toe geven, zullen de bevindingen, geanonimiseerd, binnen de Remmerswaal Groep worden verspreid. Dit met het oog op het verder inbedden van de ethische principes van de Remmerswaal Groep, verbetering van de praktijkvoering en verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

#### **4      Geheimhouding**

Alle medewerkers die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de behandeling van een klacht in de zin van deze regeling, zijn verplicht tot geheimhouding overeenkomstig de binnen de Remmerswaal Groep geldende regels, met inbegrip van deze regeling.

Alle mededelingen die in het kader van de uitvoering van deze regeling worden gedaan, bevatten niet meer informatie dan voor het onderzoek respectievelijk 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, mee te delen aan bevoegde autoriteiten op grond van een wettelijke verplichting tot melding.

#### **5      Toepasselijk Recht en Rechtsgevolg**

**5.1** Op deze regeling is Nederlands recht van toepassing.

**5.2** Het indienen van een klacht en de behandeling daarvan heeft geen gevolg voor de opschortende of schorsende werking voor verjarings- en/of vervaltermijnen.

#### **6      Bewaarplicht**

Het klachtendossier wordt gedurende tenminste zeven jaar door de directie bewaard. Dossiers worden vernietigd na afloop van de bewaartermijn.

Vastgesteld 2 januari 2010