

Klachten- en meldingsregeling

Definities

Organisatie : Borsboom Registeraccountants B.V. te Vlaardingen

Medewerkers : degenen die in dienst zijn van Borsboom Registeraccountants B.V.

Bestuur : het bestuur van Borsboom Registeraccountants B.V.

Secretariaat : het secretariaat van Borsboom Registeraccountants B.V.

Klachten naar aanleiding van de uitvoering van werkzaamheden

Indienontevredenheid bestaat over de uitvoering van onze werkzaamheden of over de medewerkers van onze organisatie, kan dit aanleiding zijn tot het indienen van een klacht. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend met vermelding van naam en adres van de klager. Klagers dienen zich in eerste instantie te wenden tot het secretariaat dat de klacht doorgeleidt naar de verantwoordelijke accountant en het bestuur. De verantwoordelijke accountant voorziet het bestuur van alle relevante documentatie. Klagers kunnen zich desgewenst ook rechtstreeks schriftelijk tot het bestuur wenden.

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 secretariaat dat de melding doorgeleidt naar het bestuur. Een melding dient schriftelijk te worden ingediend met vermelding van naam en adres van de melder.

Onderzoek bestuur

Het bestuur geeft naar aanleiding van een klacht of melding als bedoeld onder 1 en 2 hierboven, binnen 10 werkdagen schriftelijk bericht aan klager c.q. melder en aan de voor de betreffende werkzaamheden verantwoordelijke accountant, dat de klacht c.q. melding in behandeling is genomen. In het geval van een klacht of melding die betrekking heeft op een bepaalde persoon, informeert het bestuur tevens deze persoon.

Hierna worden de klager c.q. melder, de verantwoordelijke accountant en de persoon over wie een klacht of melding gaat, tezamen aangeduid als betrokken personen.

Het bestuur onderzoekt de klacht c.q. melding en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle opdrachtdocumentatie die zij 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 het kantoor hierdoor niet in gevaar komen. Er wordt in ieder geval zorgvuldig omgegaan met de belangen van de klager of melder. Het bestuur documenteert het onderzoek zodanig dat het dossier de conclusies kan dragen. Zij formuleert zijn voorgenomen conclusie en stelt de betrokken personen in de gelegenheid hun visie daarop te geven. Het rapport geeft aan of naar oordeel van het bestuur de klacht c.q. melding gegrond is, of er gebeurtenissen hebben plaatsgevonden waarbij sprake is van betrokkenheid van ons kantoor en/of haar medewerkers bij strafbare feiten en/of wetsovertredingen die het vertrouwen in ons kantoor of in de financiële markten kunnen schaden, en of er aanleiding is voor het bestuur om maatregelen te nemen.

Rol van het bestuur

Het is de taak van het bestuur om:

- Een besluit te nemen over de klacht c.q. melding;
- Het besluit en de motivering daarvan aan de betrokken personen en aan de betrokken cliënt mee te delen en eventueel te bespreken;
- Passende sancties te treffen;
- Waar van toepassing de ingevolge wet- en regelgeving verplichte meldingen te doen;
- Zonodig maatregelen te nemen tot aanpassing van instructies, opleidingen of voorschriften.
- Het bestuur rondt de behandeling van de klacht c.q. melding binnen een redelijke termijn af.

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 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 of melding, mee te delen aan bevoegde autoriteiten op grond van een wettelijke verplichting tot melding. Het melding dossier wordt bewaard gedurende tenminste zeven jaar onder verantwoordelijkheid van het bestuur. Dossiers worden vernietigd na afloop van de bewaartermijn.

Rechtsbescherming

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

Wet bescherming persoonsgegevens

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

Bekendmaking van deze regeling

Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door opneming in het kwaliteitshandboek en door publicatie op de website.

Instructie klachten- en meldingsafhandeling

Definities

- Organisatie : Borsboom Registeraccountants B.V. te Vlaardingen
- Medewerkers : al degenen die in dienst zijn van Borsboom Registeraccountants B.V.
- Bestuur : het bestuur van Borsboom Registeraccountants B.V.
- Secretariaat : het secretariaat van Borsboom Registeraccountants B.V.

Klachten en meldingen

De organisatie kent een klachtenregeling teneinde te waarborgen dat eventuele klachten over assurance-opdrachten zorgvuldig worden afgehandeld en vastgelegd. De organisatie kent bovendien een regeling voor de omgang met incidenten die ernstige gevolgen hebben voor de integere uitoefening van het bedrijf. Dergelijke incidenten dienen te worden vastgelegd en gemeld, zoals hieronder wordt toegelicht.

Klokkenluiderregeling

De organisatie kent een zogenaamde klokkenluiderregeling, dat is een regeling die waarborgt dat personen (van binnen of buiten de organisatie) zonder gevaar voor hun rechtspositie vermeende onregelmatigheden aan de orde kunnen stellen. De Klachten- en meldingsregeling van de organisatie, waarin begrepen de klokkenluiderregeling, is opgenomen in dit handboek, en is voorts bekend gemaakt door publicatie op het computernetwerk.

Verplichting tot melding

Alle medewerkers van de organisatie zijn gehouden om incidenten, waarbij 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, te melden bij het secretariaat of bij het bestuur.

Procedure

De wijze waarop eenmaal ingediende klachten en meldingen worden behandeld is beschreven in de Klachten- en meldingsregeling van de organisatie.

Vastlegging

De administratieve vastlegging van boven bedoelde klachten, meldingen en incidenten omvat een beschrijving van de feiten en omstandigheden, de gegevens over degene(n) die bij het incident zijn betrokken en de maatregelen die naar aanleiding van het incident zijn genomen.

Bewaring

De administratieve vastleggingen worden ten minste zeven jaar bewaard.

Meldingsplicht ingevolge de WTA

Incidenten die ernstige gevolgen hebben voor de integere uitoefening van het bedrijf worden onverwijld door het bestuur aan de AFM gemeld. Bij tuchtrechtelijke verwickelingen ter zake van opdrachten tot wettelijke controle vindt melding plaats aan de cliënt en aan de AFM.