

Procedure Klachtenregeling Crowe Foederer



**Nieuwsgierig zijn
is verder kijken
dan je neus lang is**

Kennis delen
is de kracht van Crowe.

1. Begripsbepalingen

In deze procedure wordt verstaan onder:

- a. accountantsorganisatie:
Crowe Foederer B.V., statutair gevestigd te Eindhoven, ingeschreven bij de KvK onder nummer 17034844, alsmede de rechtspersonen waarin Crowe Foederer B.V. een direct of indirect belang heeft;
- b. bestuur:
de directie van onze accountantsorganisatie die het beleid bepaalt en de beslissingen neemt ten aanzien van alle aangelegenheden van onze accountantsorganisatie;
- c. Bta:
Besluit toezicht accountantsorganisaties;
- d. partner:
een persoon met de bevoegdheid om namens de accountantsorganisatie verbintenissen aan te gaan voor de uitvoering van opdrachten op het gebied van de professionele dienstverlening;
- e. medewerker:
alle personen die werkzaamheden verrichten op basis van een arbeidscontract of andersoortige contracten en betrokken zijn bij de uitvoering van de opdrachten van onze organisatie;
- f. netwerk:
de samenwerkingsstructuur van ons kantoor waaronder de accountantsorganisatie, conform de definitie in de Bta;
- g. klacht:
een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een partner of medewerker van onze accountantsorganisatie dan wel van een persoon die werkzaam is bij een kantoor behorende tot het netwerk waarbij onze accountantsorganisatie is aangesloten;
- h. klager:
de indiener van een klacht;
- i. commissie:
de klachtencommissie als bedoeld in punt 4;
- j. compliance officer:
de functionaris als bedoeld in punt 5;
- k. secretaris:
de functionaris als bedoeld in punt 4;
- l. klachtbegeleider:
de functionaris als bedoeld in punt 11;

- m. kwaliteitsbepaler:
de accountant die verantwoordelijk is voor het kwaliteitssysteem;
- n. kwaliteitsmanager:
de persoon die operationeel verantwoordelijk is voor het opzetten, implementeren en bewaken van het stelsel van kwaliteitsbeheersing.

2. Verantwoordelijkheid bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor de behandeling, de registratie en de publicatie van klachten over partners en medewerkers van onze accountantsorganisatie dan wel van personen die werkzaam zijn bij een kantoor behorende tot het netwerk waarbij onze accountantsorganisatie is aangesloten.

3. Kwaliteitsbepaler / kwaliteitsmanager

Het onderzoek van de klacht wordt uitgevoerd door de kwaliteitsbepaler of de kwaliteitsmanager, tenzij het bestuur voor een specifieke klacht een klachtencommissie wil instellen (zie punt 4). Wanneer de kwaliteitsmanager bij de klachtbehandeling is ingeschakeld, adviseert hij de kwaliteitsbepaler.

4. Klachtencommissie

- a. Het bestuur kan voor een specifieke klacht dan wel permanent een klachtencommissie instellen.
- b. De klachtencommissie bestaat uit tenminste twee onafhankelijke (niet op enigerlei wijze bij de klacht betrokken) leden die werkzaam zijn in of verbonden zijn aan onze accountantsorganisatie. In deze commissie is tenminste een lid van het bestuur vertegenwoordigd.
- c. Het bestuur wijst een bestuurslid als voorzitter en een secretaris aan.
- d. De commissie is belast met de behandeling van en de advisering aan het bestuur over klachten die niet door middel van overleg met de klager of door middel van bemiddeling worden afgehandeld.
- e. In het geval dat een advies geldt tot het niet in behandeling nemen van een klacht, draagt de commissie de advisering op aan haar voorzitter.
- f. De commissie kan het bestuur gevraagd of ongevraagd advies geven over de behandeling van de klacht dan wel over niet expliciet in een klacht opgenomen maar wel relevante kwesties, dan wel over klachtwaardige zaken waarvan de commissie kennis draagt.
- g. De commissie kan in een huishoudelijk reglement nadere regels over haar werkwijze vaststellen.

5. Compliance officer

Het bestuur wijst een compliance officer aan voor de coördinatie van de klachtbehandeling, de registratie van alle ontvangen klachten, de procedurele en de inhoudelijke toetsing en het genereren van managementinformatie.

6. Indienen van een klacht

- a. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend en ondertekend en bevat tenminste:
 - de naam en het adres van de indiener;
 - de dagtekening;
 - een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- b. Klachten die mondeling worden ingediend, worden door de partner of medewerker van onze accountantsorganisatie die de klager te woord staat op diens verzoek op schrift gesteld en, na ondertekening door de klager, doorgeleid naar het bestuur.

7. Ontvangstbevestiging klaagschrift

- a. De kwaliteitsbepaler of kwaliteitsmanager zorgt ervoor dat de indiener van een klaagschrift dan wel degene wiens mondeling ingediende klacht op schrift is gesteld, binnen vier weken na ontvangst daarvan bij het bestuur een ontvangstbevestiging en informatie over de procedure van klachtbehandeling wordt toegezonden. Wanneer een klacht om advies aan de commissie wordt voorgelegd, deelt het bestuur dit zo spoedig mogelijk mee aan de klager.
- b. Als een klaagschrift niet voldoet aan de in punt 6 geformuleerde eisen, wordt de klager binnen vier weken na ontvangst daarvan in de gelegenheid gesteld om het verzuim binnen twee weken te herstellen.
- c. Anoniem klagen is niet mogelijk.
- d. Als de klager binnen genoemde termijn van twee weken niet overgaat tot herstel van het verzuim, kan het bestuur besluiten de klacht buiten behandeling te laten. De klager wordt daarover binnen twee weken na het verstrijken van de hiervoor bedoelde termijn van twee weken geïnformeerd.

8. Klachten die betrekking hebben op ander onderdeel van Crowe Foederer B.V.

- a. Indien de klacht niet alleen betrekking heeft op het functioneren van een partner of medewerker behorende tot onze accountantsorganisatie maar ook op een partner of medewerker van een ander onderdeel van Crowe Foederer BV, dient het bestuur de klacht binnen vier weken na ontvangst in bij het bestuur van die organisatie.
- b. In overleg met het bestuur van desbetreffende organisatie zal worden besloten hoe de verdere klachtafhandeling zal plaatsvinden. Het bestuur van onze accountantsorganisatie stelt hiervan de klager en het bestuur van het netwerk op de hoogte.
- c. Als het bestuur van het netwerk besluit om de verdere klachtbehandeling op zich te nemen stelt zij alle betrokkenen hiervan op de hoogte.

9. Klachtbehandeling

- a. Binnen zes weken na de ontvangst van een klacht wordt overleg gevoerd met de klager. Dit overleg dient er onder andere toe om vast te stellen of de klacht door middel van bemiddeling kan worden afgehandeld en om vast te stellen in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt.
- b. Van het voeren van overleg, als in het vorige lid bedoeld, kan worden afgezien als het bestuur van oordeel is dat zulks in het desbetreffende geval niet zinvol is.
- c. Wanneer overleg of bemiddeling leidt tot een oplossing waarmee de klager tevreden is, wordt de klacht niet verder behandeld. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden schriftelijk geïnformeerd over de beëindiging van de klachtbehandeling.
- d. In de gevallen waarin overleg met de klager of bemiddeling niet leidt tot tevredenstelling van de klager, wordt de behandeling van de klacht voortgezet.

10. Behandeling en advisering door commissie

- a. In het geval dat de klachtbehandeling moet worden voortgezet, overweegt het bestuur hiervoor een tijdelijke commissie te benoemen. Het bestuur informeert de commissie over alle zaken die met de klacht verband houden en stelt de commissie een termijn voor waarin advies over de klachtbehandeling moet worden gegeven.
- b. De commissie rapporteert binnen de gestelde termijn aan het bestuur.
- c. Als tijdens de behandeling van de commissie verdere zaken bekend worden stelt het bestuur de commissie hiervan onverwijld in kennis.
- d. Voor alle bij de klachtbehandeling betrokken vennoten en medewerkers geldt een geheimhoudingsplicht.

11. Behandeling van interne klachten

- a. Wanneer de klacht door een interne functionaris is ingediend, hebben alle bij de klachtbehandeling betrokken functionarissen de plicht om er voor te zorgen dat vermoedens over de identiteit van interne klagers niet kunnen ontstaan.
- b. Indien gewenst kan de interne klager zich wenden tot een klachtbegeleider, die hiertoe door het bestuur of de compliance officer zal worden aangewezen.
- c. Het bestuur en de klachtbegeleider zorgen ervoor dat de klager, de leden van de commissie en eventuele andere betrokkenen bij de behandeling van een klacht hierdoor niet benadeeld zullen worden in hun (rechtspositionele) positie in de accountantsorganisatie.
- d. De commissie heeft als taak om na afhandeling van de klacht binnen drie tot zes maanden te informeren of de klager, de klachtbegeleider en/of andere betrokkenen geen nadelige gevolgen ondervinden als gevolg van de ingediende klacht.
- e. Tenzij dit anders wordt afgesproken met de klager, zullen gegevens die betrekking hebben op de klacht niet in zijn of haar personeelsdossier worden opgenomen.

12. Oordeel bestuur

- a. Het bestuur stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
- b. Wanneer andere onderdelen van Crowe Foederer B.V. betrokken zijn bij de klacht, zendt het bestuur ook aan hen een kopie van zijn afdoeningsbrief.

13. Registratie van klachten

Het bestuur draagt er zorg voor dat iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd. In de registratie worden opgenomen:

- naam en adres van de indiener van de klacht;
- de dagtekening;
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Verder worden gegevens opgenomen over de wijze van indiening en van behandeling en afhandeling van de klacht, over de doorlooptijd, en – indien van toepassing – over het oordeel van het bestuur over eventueel genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht. Voor zover de commissie over de klacht heeft geadviseerd, wordt ook dit advies in de registratie opgenomen.

14. Uitvoeringsregeling en mandaat

1. Het bestuur kan in het belang van een zorgvuldige, effectieve en efficiënte uitvoering van de klachtbehandeling nadere regels vaststellen ter uitvoering van de klachtenregeling.
2. Het bestuur kan bij mandaatbesluit alle bevoegdheden die noodzakelijk zijn voor een effectieve en efficiënte klachtbehandeling voor zover deze niet plaatsvindt door de commissie, mandateren aan het dagelijks bestuur.
3. De compliance officer wordt door het bestuur belast met het toezicht op de uitvoering van de klachtenregeling.

15. Citeertitel

Deze procedure kan worden aangehaald als: klachtenregeling.

16. Datum inwerkingtreding

Deze regeling vervangt de vorige klachtenregeling en treedt in werking op 26 augustus 2021.