

KLACHTENREGELING

Mocht een opdrachtgever en/of andere betrokkenen aanmerkingen hebben op het handelen van een medewerker of op de dienstverlening van Asina dan kan/kunnen deze zich wenden tot de compliance officer van ons bedrijf, de heer B. de Kock.

Wij gaan ervan uit dat meldingen te goeder trouw zijn en uiting geven aan oprechte, gegronde zorg. Alle meldingen worden door ons zorgvuldig beoordeeld. Wij zullen uw klacht of melding vertrouwelijk behandelen.

U kunt uw klacht schriftelijk aan ons richten door gebruik te maken van het klachtenmeldingsformulier. Wij verzoeken u vriendelijk hiervoor [dit formulier](#)^(pdf) te gebruiken.

Klachtenafhandeling Asina

1. Definities

- Accountantsorganisatie: Asina
- Verantwoordelijke directielid: een persoon met de bevoegdheid om namens de accountantsorganisatie verbintenissen aan te gaan betreffende de uitvoering van opdrachten op het gebied van de professionele dienstverlening
- Medewerkers: alle personen die werkzaamheden verrichten op basis van een arbeidsovereenkomst of andersoortige overeenkomsten bij Asina
- Compliance Officer: de compliance Officer van Asina
- Bestuur: de directie of ander bestuurlijk orgaan die het beleid bepaalt en de beslissingen neemt ten aanzien van alle aangelegenheden binnen Asina
- Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een directielid of medewerker van onze accountantsorganisatie
- Klager: de indiener van een klacht

2. Verantwoordelijkheid bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor de behandeling, de registratie en de publicatie van klachten over de verantwoordelijke directieleden en medewerkers van onze accountantsorganisatie. Het bestuur wijst ten behoeve van de coördinatie van de klachtbehandeling, de registratie van alle ontvangen klachten, de procedurele en de inhoudelijke toetsing en het genereren van managementinformatie een Compliance Officer aan.

3. Klachten naar aanleiding van de uitvoering van werkzaamheden

Indien de uitvoering van werkzaamheden niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen, kan dit aanleiding zijn tot klachten van de bij de uitvoering betrokken medewerkers, de opdrachtgever en andere belanghebbenden. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend met vermelding van naam en adres van de klager. Klagers dienen zich te wenden tot het verantwoordelijke directielid en de Compliance Officer. Het verantwoordelijke directielid voorziet de Compliance Officer van alle relevante documentatie. Klagers kunnen zich desgewenst ook rechtstreeks schriftelijk tot de Compliance Officer wenden.

Klachten die mondeling worden ingediend, worden door een medewerker op schrift gesteld en doorgeleid naar de Compliance Officer.

4.

Meldingen

naar

aanleiding van vermeende onregelmatigheden of incidenten

Personen die een vermeende onregelmatigheid binnen of (mede) buiten onze accountantsorganisatie 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 accountantsorganisatie en/of haar medewerkers bij een strafbaar feit en/of wetsovertreding die het vertrouwen in onze accountantsorganisatie of in de financiële markten kan schaden, kunnen dit melden bij het bestuur en naar de Compliance Officer. Een melding dient schriftelijk te worden ingediend met vermelding van naam en adres van de melder.

5. Onderzoek Compliance Officer

De Compliance Officer geeft naar aanleiding van een klacht of melding als bedoeld onder 3 en 4 hierboven, binnen 14 dagen 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 de Compliance Officer 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. De Compliance Officer onderzoekt de klacht c.q. melding en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle opdrachtdocumentatie 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 ons kantoor hierdoor niet in gevaar komen. Er wordt in ieder geval zorgvuldig omgegaan met de belangen van de klager of melder. De Compliance Officer is bevoegd om juridisch advies in te winnen als hij dat nodig acht. De Compliance Officer is bevoegd om alle betrokken personen te horen.

De Compliance Officer 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 Compliance Officer aan het bestuur met afschrift aan de betrokken personen. Het rapport van de Compliance Officer heeft het karakter van een advies aan het bestuur. In dit advies geeft de Compliance Officer aan of naar zijn oordeel de klacht c.q. melding gegrond is, of er gebeurtenissen hebben plaatsgevonden waarbij sprake is van betrokkenheid van ons kantoor en/of 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.

De Compliance Officer rondt zijn onderzoek binnen een redelijke termijn af.

6. 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 Compliance Officer en 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; de Compliance Officer wordt hier steeds in geconsulteerd;
- 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. Indien het bestuur van plan is af te wijken van het advies van de Compliance Officer, bespreekt zij dat van tevoren met de Compliance Officer. Mededelingen van het bestuur zoals bedoeld in deze bepaling vinden steeds schriftelijk plaats.

7.

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 accountantsorganisatie 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 meldingdossier wordt digitaal bewaard gedurende tenminste zeven jaar onder verantwoordelijkheid van de Compliance Officer. Dossiers worden vernietigd na afloop van de bewaartermijn.

8 Rechtsbescherming

De accountantsorganisatie 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.

9 Wet bescherming persoonsgegevens

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

10 Citeertitel

Deze procedure kan worden aangehaald als : klachtenafhandeling

11 Bekendmaking en inwerkingtreding van deze regeling

Aan deze regeling wordt bekendheid gegeven door opneming in het handboek en door publicatie op de website van Asina. Deze regeling vervangt alle eerdere regelingen met betrekking tot klachtenafhandeling en treedt in werking per 1 januari 2025.

