

## **KLACHTEN- EN KLOKKENLUIDERSREGELING GJALD**

### **Voorwoord**

Deze regeling is vastgesteld door de directie van Gjald Holding B.V. (hierna: het "Bestuur") en geldt voor Gjald Holding B.V. en al haar (directe of indirecte) volledige dochtermaatschappijen (tezamen: "Gjald").

Gjald is een zakelijke dienstverlener in Noord Nederland en heeft een zeer omvangrijke en veelzijdige samenstel-, controle- en adviespraktijk. Kwaliteitsbewustzijn alsmede kwaliteitsgericht en ethisch correct handelen hebben een zeer hoge prioriteit. Gjald investeert veel middelen in het continue doorontwikkelen van haar kwaliteitbeheersysteem, het voorkomen van misverstanden en verschillen van inzicht.

Deze klachtenregeling voegt daar nog een extra dimensie aan toe. Klachten van medewerkers van Gjald en derden worden door deze regeling zorgvuldig en efficiënt behandeld en dragen daarmee bij aan de continue verbetering van de praktijkvoering. De regeling moet daarnaast een vertrouwelijke en zorgvuldige behandeling van klachten waarborgen.

Het verdient uiteraard de voorkeur dat reguliere overlegprocedures leiden tot het overbruggen van verschillen van inzicht. Uitgangspunt voor deze klachtenregeling is dan ook dat de klager problemen van welke aard ook steeds eerst met de direct betrokken professional(s) of leidinggevende(n) of de voor bepaalde onderwerpen speciaal daartoe aangewezen persoon van Gjald bespreekt, waarbij beide partijen streven naar een oplossing.

De regeling zal periodiek worden geëvalueerd om deze op effectiviteit te toetsen en voor mogelijke verbetering zorg te dragen.

## 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Bestuur: het statutair bestuur van Gjald Holding B.V.;
- Gjald: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Gjald Holding B.V. en haar (directe of indirecte) volledige dochtermaatschappijen;
- Secretaris: De aangewezen office manager van Gjald Holding B.V., die de functie van Secretaris van het bestuur vervult;
- 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 Gjald of civielrechtelijke verbintenissen tussen Klager en Gjald en die voldoet aan de in artikel 3 lid 2 gestelde vereisten;
- Medewerkers: al degenen die in dienstverband of anderszins (bijv. Uitzendkrachten of free-lancers) werkzaamheden verrichten voor Gjald;
- Klager: de natuurlijke of rechtspersoon, die een klacht indient uit hoofde van deze regeling;
- Vertrouwenspersoon: de functionaris die door het Bestuur is benoemd om als zodanig voor Gjald te fungeren.

## 2. Klachtenbehandeling

1. Klachten worden behandeld door het Bestuur.
2. De secretaris van het Bestuur registreert iedere Klacht, de reactie van Gjald naar aanleiding daarvan en, voor zover van toepassing, de adviezen betreffende implementatie van maatregelen naar aanleiding van een Klacht.

## 3. Procedure

1. Een ieder heeft het recht bij (de secretaris van) het bestuur een Klacht in te dienen over een gedraging van Gjald, haar respectieve organen en/of haar Medewerkers;
2. Een Klacht moet voldoen aan de volgende voorwaarden:
  - a. De Klacht moet schriftelijk worden gericht aan het Bestuur en worden ingediend bij de secretaris;
  - b. De Klacht moet de bekende, relevante feiten en omstandigheden alsmede de overtreden norm vermelden;
  - c. De Klacht moet ondertekend zijn en de naam en adresgegevens van de Klager vermelden;
  - d. 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 Gjald. 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) of de voor bepaalde onderwerpen speciaal daartoe aangewezen persoon van Gjald ter kennis is gebracht;
  - e. 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.
3. De secretaris van het Bestuur registreert de Klacht, met de datum waarop deze ontvangen is, en stuurt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging van de Klacht aan de Klager naar het adres zoals dit door de Klager is aangegeven.

4. De secretaris van het Bestuur draagt er zorg voor dat het Bestuur op de hoogte wordt gesteld van de Klacht;
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 het bestuur niet voldoen aan de in artikel 3 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 het Bestuur aangeven of de Klacht al dan niet in behandeling wordt genomen.
6. Na de ontvangst van de Klacht, die aan alle eisen voldoet als bedoeld in artikel 3 lid 2, zal het Bestuur de Klacht behandelen en afdoen. Het Bestuur kan met het oog op de behandeling van een bepaalde Klacht gebruik maken van de expertise van andere functionarissen van Gjald. Indien en voor zover het Bestuur dit noodzakelijk acht kan zij derden inschakelen bij de behandeling van een Klacht, onder de voorwaarde dat de vertrouwelijkheid en de zorgvuldigheid van de behandeling op eenzelfde wijze als door het Bestuur gewaarborgd zal worden.
7. Het Bestuur onderzoekt de Klacht zorgvuldig en heeft - binnen de grenzen van wet- en regelgeving - toegang tot alle relevante gegevens en bescheiden.
8. De Klager en (de leden van) het Bestuur behandelen de Klacht vertrouwelijk. Ter zake de Klacht wordt geen informatie verschaft aan derden binnen of buiten Gjald behoudens voor zover een zorgvuldige behandeling van de Klacht - bijvoorbeeld gedurende het feitenonderzoek - dit naar het oordeel van het Bestuur vereist en dan enkel na voorafgaande schriftelijke toestemming van de voorzitter van het Bestuur. Ingeval een dergelijke situatie zich voordoet, zal de voorzitter van het Bestuur de andere leden van het Bestuur vragen om schriftelijk in te stemmen met bedoelde toestemming tot het verschaffen van informatie aan derden. Klager wordt tezelfdertijd schriftelijk geïnformeerd over het feit dat aan derden informatie wordt verschaft.
9. De Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch in beginsel binnen negen weken na ontvangst door de secretaris van het Bestuur van de Klacht die aan alle eisen voldoet als bedoeld in artikel 3 lid 2 een inhoudelijke, schriftelijke reactie naar aanleiding van de Klacht van het Bestuur. Indien deze reactie niet binnen negen weken kan worden gegeven, wordt de Klager hiervan in kennis gesteld en wordt aangegeven binnen welke termijn deze een reactie tegemoet kan zien.

#### **4. Interne communicatie bevindingen**

Indien de bevindingen van het Bestuur daar aanleiding toe geven, zal de voorzitter van het Bestuur deze bevindingen - geanonimiseerd - binnen Gjald verspreiden via de daarvoor geëigende functionarissen met het oog op het verder inbedden van de ethische principes van Gjald, verbetering van de praktijkvoering en verbetering van het kwaliteitbeheerssysteem.

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

1. Op deze regeling is Nederlands recht van toepassing.
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. Inwerkingtreding**

Deze regeling is vastgesteld door het Bestuur en kan door het Bestuur worden ingetrokken of gewijzigd. Deze regeling treedt in werking op 14 augustus 2009.

#### **7. Interne Klachten (Klokkenluidersregeling)**

In aanvulling op het overigens in deze regeling bepaalde, gelden ten aanzien van Klachten van Medewerkers de volgende aanvullende dan wel afwijkende bepalingen.

- I. Een Medewerker mag tevens gebruik maken van e-mail om een Klacht in te dienen. Het protocol Electronische Communicatie is hierop onverkort van toepassing. In het

kader van de vertrouwelijkheid draagt het Bestuur zorg voor adequate bescherming en beveiliging van de e-mailbox van het Bestuur.

2. De Medewerker, die met inachtneming van deze regeling te goeder trouw een Klacht heeft ingediend, wordt op geen enkele wijze in diens rechtspositie benadeeld als gevolg van het indienen van die Klacht.

3. Alvorens de Klacht ingevolge artikel 3 lid 3 wordt geregistreerd, wordt de Klager er uitdrukkelijk op gewezen dat GJald zich zal inspannen eventueel verzochte anonimiteit te waarborgen, maar dat daaraan grenzen worden gesteld door rechtsplichten jegens derden, zoals bijvoorbeeld de plicht als getuige vragen te beantwoorden, de verplichting aangifte te doen dan wel incidenten te melden aan toezichthouders.

4. In aanvulling op, respectievelijk afwijking van het bepaalde in artikel 3 lid 2 sub c en sub d geldt dat in uitzonderlijke gevallen de Klager een Klacht via de Vertrouwenspersoon mag indienen en/of de bestreden gedraging niet eerst ter kennis hoeft te brengen van de betrokken professional of leidinggevende. Een uitzonderingsgrond als bedoeld in de vorige zin doet zich voor indien, de relevante specifieke omstandigheden van het geval in aanmerking genomen, van de Klager in redelijkheid niet verlangd kan worden de Klacht zelf in te dienen, respectievelijk de bestreden gedraging eerst ter kennis te brengen van de betrokken professional of leidinggevende.

5. Indien een Medewerker een Klacht enkel heeft ingediend middels de Vertrouwenspersoon, zendt de secretaris van het Bestuur de in artikel 3 lid 3 bedoelde ontvangstbevestiging naar de Vertrouwenspersoon. In die gevallen zal de communicatie tussen het Bestuur en de Klager via de Vertrouwenspersoon lopen. In dat geval zal het Bestuur eerst advies inwinnen bij de Vertrouwenspersoon, indien zij ingevolge artikel 3 leden 8 en 9 wenst over te gaan tot het verstrekken van informatie aan een derde.

6. Bij het verschaffen van informatie als bedoeld in artikel 3 leden 8 en 9 zal de naam van de Klager niet worden genoemd en ook overigens zal de informatie zo worden verstrekt dat de anonimiteit van de Klager maximaal gewaarborgd is.

## **8. Evaluatie**

Het Bestuur evalueert jaarlijks de werking van deze regeling en brengt indien nodig wijzigingen aan indien dit het beoogde doel van deze regeling ten goede komt.