# Klachtenregeling RM Accountant & Adviseur

## 1. Algemeen

1. Om conform de Nadere voorschriften kwaliteitssystemen (NVKS) te waarborgen dat personen van buiten ons kantoor en bij ons werkzame of aan ons kantoor verbonden personen zonder gevaar voor hun rechtspositie vermeende schendingen ten aanzien van het kwaliteitsbeleid dan wel het stelsel van kwaliteitsbeheersing binnen of (mede) buiten ons kantoor aan de orde kunnen stellen beschikt RM Accountant & Adviseur over een klachtenregeling. Deze klachtenregeling leidt ertoe dat klachten zorgvuldig, vertrouwelijk en tijdig worden behandeld en vastgelegd. Tevens leidt deze klachtenregeling ertoe dat de vermeende schendingen waarover wordt geklaagd, tijdig worden afgehandeld door het nemen van passende maatregelen wanneer een klacht gegrond blijkt te zijn. Dit met als doel herhaling te voorkomen.
2. De klachtenregeling wordt gepubliceerd op zowel onze website als in ons kwaliteitssysteem.
3. De vennoot van RM Accountant & Adviseur garanderen medewerkers die meldingen aan de kwaliteitsbepaler doorgeven op grond van deze klachtenregeling, dat de melding op geen enkele wijze van negatieve invloed zal zijn op zijn/haar functioneren binnen het kantoor, dan wel zijn/haar carrière.

## 2. Reikwijdte

Deze klachtenregeling heeft betrekking op de volgende situaties:

1. Handelingen die leiden tot strafbare feiten door RM Accountant & Adviseur of haar medewerkers;
2. Alle werkelijke of vermoede andere overtredingen van wet- en regelgeving door RM Accountant & Adviseur of haar medewerkers;
3. Alle werkelijke of vermoede schendingen van het kwaliteitsbeleid en/of het stelsel van kwaliteitsbeheersing van RM Accountant & Adviseur door medewerkers;
4. (Dreigende) intimidatie van medewerkers door collega's dan wel leidinggevenden;
5. (Dreigende) intimidatie door medewerkers of leiding van het kantoor. Voorbeelden zijn klachten over onregelmatigheden in de sfeer van persoonlijke omgang, bijvoorbeeld over (seksuele) intimidatie, vernedering, discriminatie, agressie of geweld en klachten over zakelijke misstanden, bijvoorbeeld het niet naleven van de wet of gedragsregels, fraude, oplichting, het oneigenlijk gebruik van bedrijfsmiddelen of het manipuleren van informatie;
6. Alle situaties die naar de mening van een melder voor melding aan de kwaliteitsbepaler in aanmerking komen.

## 3. Procedure

1. Indien sprake is van een situatie die onder de reikwijdte van deze klachtenregeling valt, heeft de melder de mogelijkheid deze te melden aan de kwaliteitsbepaler van RM Accountant & Adviseur;

2. De melding onder deze regeling zowel door interne als externe personen vindt uitsluitend digitaal plaats via klachten@rm-accountant.nl.
3. De kwaliteitsbepaler bevestigt de melding binnen vijf werkdagen aan de melder. De kwaliteitsbepaler informeert de melder tevens hoe en binnen welke termijn diens melding in behandeling zal worden genomen. Deze termijn bedraagt uiterlijk drie weken na de ontvangst van de melding.
4. De kwaliteitsbepaler informeert de melder uiterlijk na drie weken over de afhandeling van de melding en indien van toepassing, de maatregelen die zijn genomen. Wanneer deze termijn door onvoorziene omstandigheden niet kan worden gehaald, informeert de kwaliteitsbepaler de melder hierover en geeft hij aan op welke termijn de melder zal worden geïnformeerd over de afwerking van diens melding.
5. Meldingen die betrekking hebben op een (dreigende) overtreding van wet- en regelgeving dan wel het kwaliteitsbeleid en/of het stelsel van kwaliteitsbeheersing van RM Accountant & Adviseur, worden in alle gevallen door de kwaliteitsbepaler afgehandeld met inachtneming van de vertrouwelijkheid.

## 4. Vertrouwelijkheid

1. De melding, de correspondentie hierover, de behandeling en vastlegging vinden plaats op basis van vertrouwelijkheid met betrekking tot de NAW-gegevens van de melder, tenzij de melder de kwaliteitsbepaler ontheft van zijn geheimhoudingsplicht.