

KLACHTENREGELING DELOITTE

Preambule

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

Deloitte is een van de grootste zakelijke dienstverleners in Nederland en heeft een zeer omvangrijke en veelzijdige controle- en adviespraktijk. Kwaliteitsbewustzijn alsmede kwaliteitsgericht en ethisch correct handelen heeft daarbinnen permanent de aandacht. Deze klachtenregeling voegt daar een dimensie aan toe door een toegankelijke commissie in het leven te roepen die klachten van zowel medewerkers van Deloitte als derden zorgvuldig en efficiënt kan (doen) behandelen. Daarmee wordt verder bijgedragen aan de continue verbetering van de praktijkvoering en werkomgeving van Deloitte. Ten aanzien van gedrag en professionaliteit van medewerkers geldt dat zij jegens Deloitte en elkaar gebonden zijn aan de bedrijfscode. De Klachtencommissie heeft afhankelijk van de aard van de klacht de mogelijkheid een advies uit te brengen aan het Bestuur omtrent de afhandeling van de klacht, dan wel de klacht zelf af te doen. De Klachtencommissie werkt onder verantwoordelijkheid van het Bestuur. Zij waarborgt een vertrouwelijke en zorgvuldige behandeling van klachten.

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. **Bestuur:** het statutair bestuur van Deloitte Holding B.V.;
2. **Beklaagde:** de Medewerker tegen wie de Klacht is gericht;
3. **Betrokkene:** de Medewerker, niet zijnde Beklaagde, die betrokken is bij de Klacht;
4. **Deloitte:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Deloitte Holding B.V. en haar (directe of indirecte) volledige dochtermaatschappijen;
5. **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 Deloitte of civielrechtelijke verbintenissen tussen Klager en Deloitte en die voldoet aan de in artikel 3 lid 2 gestelde vereisten;
6. **Klachtencommissie:** de klachtencommissie bedoeld in artikel 2, waaronder mede begrepen de Onderzoekscommissie;
7. **Klager:** de natuurlijke of rechtspersoon die een Klacht indient uit hoofde van deze regeling;
8. **Medewerker:** eenieder die in dienstverband of anderszins (bijv. partner/gevolmachtigde en uitzendkracht) werkzaamheden verricht voor Deloitte;
9. **Onderzoekscommissie:** de afvaardiging van de Klachtencommissie, zoals benoemd in artikel 3;
10. **RvC:** de raad van commissarissen van Deloitte Holding B.V.;
11. **Vertrouwenspersoon:** de functionaris die door het Bestuur is benoemd om als zodanig voor Deloitte te fungeren.
12. **Voorzitter:** de functionaris die door het Bestuur is benoemd tot voorzitter van de Klachtencommissie;
13. **Secretaris:** de functionaris die door het Bestuur is benoemd tot secretaris van de Klachtencommissie

Artikel 2 Klachtencommissie

1. Deloitte heeft een Klachtencommissie die tot taak heeft om Klachten te beoordelen, te (doen) onderzoeken en te adviseren over de afdoening, of zelf af te doen. De Klachtencommissie heeft een Voorzitter en een Secretaris die worden benoemd en ontslagen door het Bestuur en kan naar gelang de Klacht worden uitgebreid met een of meer andere leden.
2. Met betrekking tot de afhandeling van Klachten heeft de Klachtencommissie afhankelijk van de aard van de Klacht een advies- of een afdoeningsrecht.

KLACHTENREGELING DELOITTE

De Klachtencommissie besluit afhankelijk van de aard van de Klacht welke wijze van afdoening opportuun is. De Voorzitter van de Klachtencommissie handelt namens de gehele Klachtencommissie.

3. De Secretaris van de Klachtencommissie registreert iedere Klacht, de reactie van Deloitte naar aanleiding daarvan en, voor zover van toepassing, de adviezen betreffende implementatie van maatregelen naar aanleiding van een Klacht of de wijze waarop de Klacht is afgedaan.

Artikel 3 Procedure

1. Een ieder heeft het recht bij de Klachtencommissie een Klacht in te dienen over een gedraging van Deloitte, haar organen en/of haar Medewerkers.
2. Een Klacht moet in beginsel voldoen aan de volgende voorwaarden:
 - a. De Klacht moet schriftelijk worden gericht aan de Klachtencommissie en worden ingediend bij de Secretaris van de Klachtencommissie. Indien het een ethische klacht betreft, bestaat de optie om die, in afwijking van het vorenstaande, in te dienen bij de (deputy) National Ethics Officer;
 - 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 Deloitte (zoals in het geval van ongewenst gedrag de Vertrouwenspersoon Ongewenst Gedrag). 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. Indien niet aan de voorwaarde van kennisgeving is voldaan, dient Klager tevens aan te geven waarom de bestreden gedraging niet bij de direct betrokken professional(s) of leidinggevende(n) of de voor bepaalde onderwerpen speciaal daartoe aangewezen persoon van Deloitte 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 de Klachtencommissie registreert de Klacht, met de datum waarop deze ontvangen is en stuurt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van de Klacht aan de Klager naar het adres zoals dit door de Klager is aangegeven.
4. De Secretaris van de Klachtencommissie draagt er zorg voor dat de Voorzitter van de Klachtencommissie op de hoogte wordt gesteld van de Klacht. Indien de Klacht betrekking heeft op het handelen of functioneren van het Bestuur of bepaalde leden van het Bestuur wordt ook de voorzitter van de RvC op de hoogte gesteld van die Klacht.
5. Indien de Klacht niet volledig of onvoldoende duidelijk is, kan de Klager door de Secretaris worden uitgenodigd de Klacht aan te vullen dan wel nader te motiveren. Klachten die naar het oordeel van de Voorzitter en de Secretaris van de Klachtencommissie niet voldoen aan de in artikel 3 lid 2 gestelde vereisten, worden in principe niet in behandeling genomen.
6. De Klacht wordt in ieder geval niet in behandeling genomen indien:
 - (i) de gedraging waarover geklaagd wordt langer dan drie jaar na constatering daarvan of meer dan zes jaar voor de indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;
 - (ii) zij betrekking heeft op een gedraging die door indiening van een klacht tevens aan het oordeel van de Klachtencommissie of Accountantskamer van het NBA of aan het oordeel van een andere beroepsorganisatie is onderworpen.
7. Binnen twee weken na ontvangst van de Klacht, de aanvulling daarop, dan wel nadere motivering daarvan, zal de Secretaris aangeven of de Klacht al dan niet -door de Klachtencommissie- in behandeling wordt genomen.

KLACHTENREGELING DELOITTE

8. Na de ontvangst van de Klacht, die aan alle eisen voldoet als bedoeld in artikel 3 lid 2 en door de Klachtencommissie in behandeling is genomen, kan de Voorzitter een afvaardiging van een of meer vaste leden van de Klachtencommissie samenstellen (de zogenaamde 'Onderzoekscommissie'), die de Klacht behandelt.
9. De Voorzitter kan andere functionarissen van Deloitte of derden raadplegen, of als tijdelijk lid van de Klachten- of Onderzoekscommissie benoemen. In geval er een Onderzoekscommissie is benoemd, neemt ten minste één vast lid van de Klachtencommissie deel aan de desbetreffende afvaardiging. De Onderzoekscommissie onderzoekt de Klacht en brengt verslag uit aan de Voorzitter en kan tevens advies uitbrengen ten aanzien van afdoening van de Klacht. Alle leden van de Klachtencommissie, waaronder begrepen de Onderzoekscommissie, zullen de vertrouwelijkheid en de zorgvuldigheid van de behandeling op eenzelfde wijze waarborgen.
10. De Klachtencommissie (waaronder begrepen de door haar ingeschakelde derden) onderzoekt de Klacht zorgvuldig en heeft – binnen de grenzen van wet- en regelgeving – toegang tot alle relevante gegevens en bescheiden.
11. De Klager en (de leden van) de Klachtencommissie (waaronder begrepen de door haar ingeschakelde derden) behandelen de Klacht vertrouwelijk. Ter zake de inhoud van de Klacht, de Klager, Beklaagde of Betrokkene wordt geen informatie verschaft aan derden binnen of buiten Deloitte, behoudens voor zover een zorgvuldige behandeling van de Klacht - bijvoorbeeld gedurende het feitenonderzoek - dit naar het oordeel van de Klachtencommissie vereist en behoudens het bepaalde in artikel 3 lid 12 en 3 lid 14.
12. Indien de Klacht, welke voldoet aan de in artikel 3 lid 2 gestelde vereisten, zich daartoe leent, kan zij op andere wijze worden afgedaan dan conform de procedure van deze Klachtenregeling. De Klager ontvangt daarvan zo spoedig mogelijk, doch in beginsel binnen negen weken, na ontvangst door de Secretaris van een dergelijke Klacht bericht.
13. Als uitzondering op de vertrouwelijkheid als omschreven in artikel 3 lid 10 geldt de situatie waarin de Klacht mogelijk leidt tot de verplichting tot het doen van een melding als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht, de Wet toezicht accountantsorganisaties of als bedoeld in andere toepasselijke wet- of regelgeving en Deloitte in dat kader gehouden is haar meldingsplicht te onderzoeken en daaraan te voldoen.
14. Klager, Beklaagde of Betrokkene hebben geen recht op inzage (van stukken opgenomen) in het dossier van de Klachtencommissie, waaronder begrepen de motivering van het advies of het genomen besluit. De Beklaagde respectievelijk Betrokkene worden, voor zover zulks naar het oordeel van de Klachtencommissie vereist is voor een zorgvuldige behandeling van de Klacht, door de Klachtencommissie in de gelegenheid gesteld, kennis te nemen van de Klacht, Klachtafhandeling of andere in de betreffende Klachtprocedure relevante informatie en daarop te reageren.
15. De Voorzitter van de Klachtencommissie informeert het Bestuur en, indien en voor zover van toepassing de voorzitter van de RvC, op regelmatige basis omtrent ingediende Klachten en de behandeling daarvan. Het Bestuur en de RvC zullen ten aanzien van de ontvangen informatie eenzelfde vertrouwelijkheid in acht nemen als de Klachtencommissie.
16. De Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch in beginsel binnen negen weken na ontvangst door de Secretaris van de Klachtencommissie van de Klacht die aan alle eisen voldoet als bedoeld in artikel 3 lid 2 en door de Klachtencommissie in behandeling is genomen, een inhoudelijke, schriftelijke reactie naar aanleiding van de behandeling van de Klacht. De Klager wordt op de hoogte gebracht van het besluit, dan wel van het advies aan het Bestuur, van de Klachtencommissie. Klager noch beklagde hebben recht op kennisname van de inhoud of de motivering van het advies of besluit. Indien deze reactie niet binnen negen weken kan worden gegeven, wordt de Klager hiervan in kennis gesteld en wordt aangegeven binnen welke termijn Klager een reactie kan verwachten.
17. De Klachtencommissie kan indien daar aanleiding voor is, bijvoorbeeld indien zulks bevorderlijk is of kan zijn voor de oplossing van het voorliggende geschil, op elk moment de procedure van een in behandeling genomen Klacht opschorten. Zij kan besluiten de Klacht daarna op andere wijze af te doen dan conform de Klachtenregeling. Klager wordt van de opschorting en de gevolgde wijze van afhandeling in kennis gesteld.

KLACHTENREGELING DELOITTE

Artikel 4 Interne communicatie bevindingen

Indien de bevindingen van de Klachtencommissie daar aanleiding toe geven, zal de Voorzitter deze bevindingen – geanonimiseerd – binnen Deloitte verspreiden via de daarvoor geëigende functionarissen met het oog op het verder inbedden van de ethische principes van Deloitte, verbetering van de praktijkvoering en verbetering van het kwaliteit beheerssysteem.

Artikel 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.

Artikel 6 Inwerkingtreding

Deze regeling is vastgesteld door het Bestuur en kan door het Bestuur worden ingetrokken of gewijzigd. De RvC zal geconsulteerd worden in geval van een voorgenomen wijziging of de intrekking van deze regeling.

Artikel 7 Verslag

1. De Klachtencommissie zal de Raad van Bestuur jaarlijks informeren omtrent de werking van deze regeling.
2. De Klachtencommissie zal de Raad van Bestuur op de hoogte brengen in geval van een (voorgenomen) melding conform artikel 3 lid 13 van deze regeling. De RvB zal in deze situatie de RvC op de hoogte brengen.

De in deze regeling geformuleerde vertrouwelijkheidswaarborgen blijven hierbij onverkort van kracht.

Artikel 8 Interne & anonieme Klachten, bijzondere gevallen

In aanvulling op het overigens in deze regeling bepaalde, gelden ten aanzien van interne & anonieme Klachten en bijzondere gevallen de volgende aanvullende dan wel afwijkende bepalingen.

1. De Medewerker, die met inachtneming van deze regeling te goeder trouw een Klacht heeft ingediend, wordt beschermd tegen de eventueel nadelige effecten van de Klacht. Het indienen van de Klacht op zichzelf zal voor de te goeder trouw handelende Medewerker op geen enkele wijze nadelige gevolgen hebben voor diens rechtspositie.
2. Alvorens de Klacht ingevolge artikel 3 lid 3 wordt geregistreerd, wordt de Klager er op gewezen dat Deloitte zich zal inspannen eventueel verzochte anonimiteit intern en extern te waarborgen, maar dat daaraan grenzen worden gesteld door i) rechtsplichten van de Klager, Betrokkene of Deloitte jegens derden, zoals bijvoorbeeld de plicht als getuige in een gerechtelijke procedure vragen te beantwoorden, ii) de verplichting van Deloitte aangifte te doen dan wel incidenten te melden aan toezichthouders conform artikel 3 lid 12 en iii) de noodzaak van een zorgvuldige behandeling van de Klacht.
3. In aanvulling op, respectievelijk afwijking van het bepaalde in artikel 3 lid 2 sub c en sub d geldt dat in bijzondere 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.

KLACHTENREGELING DELOITTE

4. Indien een Klager een Klacht enkel heeft ingediend via de Vertrouwenspersoon, zendt de Secretaris de in artikel 3 lid 3 bedoelde ontvangstbevestiging naar de Vertrouwenspersoon. In die gevallen zal de communicatie tussen de Klachtencommissie en de Klager via de Vertrouwenspersoon lopen. In dat geval zal de Klachtencommissie de Vertrouwenspersoon, indien mogelijk op voorhand, op de hoogte brengen van het feit dat zij ingevolge artikel 3 leden 12 of 14 of artikel 8 lid 2 wenst over te gaan tot het verstrekken van informatie aan een derde.
5. Bij het verschaffen van informatie als bedoeld in artikel 3 leden 12 of 14 of artikel 8 lid 2 zal de informatie zo worden verstrekt dat de anonimiteit van de Klager maximaal gewaarborgd is. Bepaalde omstandigheden kunnen echter met zich brengen dat de anonimiteit van de Klager niet volledig mogelijk is. De Klager moet hiermee rekening houden bij het indienen van de Klacht.
