

Klokkenluidersregeling

Klachten worden serieus genomen en zorgvuldig en vertrouwelijk afgehandeld. Dit houdt ook in dat zowel personen van buiten de organisaties als medewerkers zonder gevaar voor hun rechtspositie vermeende onregelmatigheden aan de orde kunnen stellen.

De klokkenluidersregeling is geldig naast de regeling voor klachten over de diensten van Van de Graft Accountants of aan haar verbonden personen en de regeling met betrekking tot verschillen van inzicht.

- Iemand die gebruik maakt van de klokkenluidersregeling kan de melding anoniem doen bij het vertrouwenspersoon van Van de Graft Accountants B.V. middels een brief of emailbericht;
- De vertrouwenspersoon heeft de verplichting de melding binnen een week na ontvangst van de melding te bevestigen. In deze bevestiging maakt de vertrouwenspersoon ook melding van de procedure en termijn die gevolgd gaan worden bij de behandeling van de melding;
- Uiterlijk na 4 weken bericht de vertrouwenspersoon aan de melder welke maatregelen er zijn genomen en hoe de verdere afhandeling zal verlopen. In de bijzondere situatie dat dit bericht niet binnen 4 weken gedaan kan worden meld de vertrouwenspersoon dit aan de melder en geeft aan binnen welke termijn afhandeling alsnog plaatsvindt.

Dossiervorming

De afhandeling van de klacht zal compleet en gedetailleerd worden vastgelegd. In sommige situaties zal de vastlegging geheel of grotendeels kunnen worden verricht via het standaard klachtenformulier (indien van toepassing samen met de schriftelijk ingediende klacht) aangevuld met de correspondentie die in dit verband is gevoerd. In andere gevallen zal de vastlegging uitgebreider moeten zijn. In ieder geval moet de vastlegging inzicht geven in:

- De aard en reikwijdte van de klacht
- De toewijzing van de eindverantwoordelijke persoon of instantie in verband met de afhandeling van de klacht, alsmede de onderbouwing van die toewijzing
- De relevante werkzaamheden in- en uitkomsten van het eventuele onderzoek dat is verricht
- De overige stappen die zijn genomen (o.a. personen/instanties die in het onderzoek zijn betrokken of geraadpleegd) om tot een oplossing of anderszins tot een afwikkeling van de klacht te komen.
- De definitieve uitkomst van de procedure, waaronder alle genomen beslissingen, de basis daarvoor en de wijze waarop de beslissingen zijn uitgevoerd/verwerkt, alsmede de mate waarin de klager tevreden was met die uitkomst.