

# RSM! Kooij + Partners

## 1. *Algemeen*

### Onze regeling

RSM Kooij + Partners heeft kwaliteit hoog in haar vaandel staan. De tevredenheid van u als cliënt is voor ons een belangrijke graadmeter. Ondanks alle voorzorgsmaatregelen kan het echter voorkomen dat onze werkzaamheden niet tot volle tevredenheid zijn uitgevoerd. Dit betreuren wij ten zeerste. Daarom verzoeken wij u dit te melden bij de desbetreffende accountant en/of belastingadviseur. Mocht de klacht zich niet naar tevredenheid hebben opgelost, dan kunt u via het secretariaat contact opnemen met de compliance officer , Cora van Dijk.

## 2. *Ontstaan van mogelijke klachten*

### Uw klacht

Aanleiding tot het indienen van een klacht kan voor u als cliënt of belanghebbende derde zijn indien naar uw mening:

- de uitvoering van werkzaamheden niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen;
- sprake is van onethisch of normoverschrijdend gedrag;
- er belangrijke vaktechnische meningsverschillen bestaan.

## 3. *Meldings- en onderzoeksprocedure*

### Onze procedure

Indien u als cliënt of belanghebbende derde zich klaagt bij een accountant en/of belastingadviseur van ons kantoor, maakt de accountant en/of belastingadviseur hier direct melding van in het desbetreffende dossier. De accountant en/of belastingadviseur doet in de regel alles wat in zijn vermogen ligt om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Mocht dit naar uw mening niet voldoende zijn, dan kunt u uw klacht richten aan de de compliance officer. Deze onderzoekt de klacht en in dit kader is de compliance officer bevoegd om kennis te nemen van alle opdrachtdocumentatie die relevant wordt geacht. De compliance officer gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met de verstrekte informatie. Indien noodzakelijk geacht zal de compliance officer zich laten bijstaan door een vaktechnisch accountant en/of belastingadviseur van Bureau Vaktechniek en/of juridisch advies inwinnen. Na afronding van het door de compliance officer ingestelde onderzoek zal deze schriftelijk rapporteren aan u als cliënt, de direct betrokken accountant, c.q. belastingadviseur, alsmede het Dagelijks Bestuur van de organisatie .

NB. Ingeval de compliance officer als accountant direct is betrokken bij de klager, of de klacht betrekking heeft op de compliance officer zal het Dagelijks Bestuur de taken van de compliance officer aangaande desbetreffende klacht overnemen.

## 4. *Taak van de compliance officer , respectievelijk het Dagelijks Bestuur*

### De afdoening

Het is de taak van de compliance officer , respectievelijk het Dagelijks Bestuur om:

- Op basis van het ingestelde onderzoek tot een conclusie te komen en deze namens het kantoor schriftelijk te rapporteren aan klager, de verantwoordelijk accountant, c.q. belastingadviseur, alsmede het Dagelijks Bestuur;
- Indien van toepassing passende beheersmaatregelen te (doen) nemen ter voorkoming van soortgelijke klachten;
- Alle correspondentie, in het onderzoek betrokken informatie en interne maatregelen ordelijk te documenteren in een aparte sectie van het Compliance dossier, zodanig dat het dossier een toereikend inzicht geeft in de aard van de klacht, de verrichte onderzoekswerkzaamheden en de gevormde conclusies en schriftelijke rapportage hieromtrent.