

EY Nederland

Klachtenregeling

Artikel 1 – Klachten

1. Iedereen die wil klagen over het beroepsmatig handelen van EY in Nederland of van een medewerker daarvan, kan hierover een klacht indienen op de wijze als omschreven in artikel 2.

2. Onder 'EY' wordt in deze regeling verstaan: Ernst & Young Nederland LLP, Ernst & Young Accountants LLP, Ernst & Young Belastingadviseurs LLP, Ernst & Young Actuarissen B.V., Ernst & Young CertifyPoint B.V., Ernst & Young Vat Rep B.V., Ernst & Young Real Estate Advisory Services B.V. en alle overige met Ernst & Young Nederland LLP verbonden beroepspraktijken in Nederland. Onder 'medewerker' wordt verstaan iedere medewerker van EY die zich op rechtmatige wijze presenteert als werkzaam bij of verbonden aan de hiervoor genoemde rechtspersonen. Waar in deze regeling de mannelijke vorm wordt gebruikt (hij of hem) wordt daaronder tevens verondersteld de vrouwelijke vorm (zij of haar) te zijn begrepen.

3. Een aan een dienstverlener, zijn team of leidinggevende op welke wijze dan ook kenbaar gemaakte twijfel aan of onvrede met de dienstverlening geldt niet als een klacht in de zin van deze regeling. Dergelijke mededelingen zullen in het kader van die dienstverlening worden behandeld en – zo mogelijk – opgelost. Leidt deze aanpak niet tot een bevredigende oplossing of wenst de klager een klacht in de zin van deze regeling in te dienen, dan kan bedoelde klacht worden ingediend bij de desbetreffende dienstverlener of diens leidinggevende, (bij voorkeur) onder de vermelding dat dit een 'formele klacht' (in de zin van deze regeling) betreft of op de wijze als omschreven in artikel 2. De medewerker die een dergelijke formele klacht ontvangt, stuurt deze terstond door aan de afdeling Juridische Zaken.

4. Als klachten in de zin van deze regeling gelden niet:

- a) klachten over personeelsbeoordelingen;
- b) klachten die uitsluitend een declaratie betreffen;
- c) klachten die reeds eerder zijn ingediend en overeenkomstig deze regeling zijn behandeld of waarvan de behandeling overeenkomstig artikel 6 is gestaakt;
- d) klachten die bij een geschillencommissie, een tuchtcollege of tuchtrechter zijn ingediend;
- e) klachten die onderdeel zijn van een geschil voor de civiele -, straf- of bestuursrechter;
- f) klachten die onder de werking van het EY protocol bij (seksuele) intimidatie, discriminatie en (psychologisch) geweld vallen (zoals opgenomen in het Handboek Personeel EY en het Handboek Personeel Supplement);
- g) klachten die onder de werking van de EY Personeelsklachtenregeling vallen (zoals opgenomen in het Handboek Personeel EY en het Handboek Personeel Supplement);
- h) klachten over de behandeling van klachten of meldingen.

5. Binnen EY zijn verschillende dienstverleners werkzaam die (kunnen) vallen onder specifieke wetgeving en beroeps- en gedragsregels. In die gevallen kunnen ook specifieke geschilbeslechtsingsregels of tuchtrechtspraak van toepassing zijn. Alhoewel het onze voorkeur heeft klachten in der minne (op de wijze als vermeld in artikel 1.3) of op basis van deze regeling af te handelen, is het aan de klager om te beslissen welke weg wordt gevolgd.

Toelichting

Iedereen: deze regeling geldt ook voor interne klachten met uitzondering van klachten zoals genoemd onder artikel 1.4 sub a), f) en g).

Het beroepsmatig handelen van een medewerker van EY in Nederland: een klacht kan ook over ander dan zuiver beroepsmatig handelen gaan. Ook over bejegening en gedrag kan geklaagd worden. Maar er moet in alle gevallen wel een relatie zijn met de functie-uitoefening binnen EY in Nederland dan wel met de beroepsuitoefening door of de bedrijfsvoering van EY.

Artikel 2 – Wijze van indiening

1. Tenzij het een klacht betreft als genoemd in lid 3 van dit artikel, wordt de klacht schriftelijk ingediend bij, dan wel bij toepassing van artikel 1.3, doorgestuurd aan Ernst & Young Nederland LLP, afdeling Juridische Zaken, Postbus 2295, 3000 CG Rotterdam. De klacht bevat ten minste:

- a) de volledige naam en het adres van de klager;
- b) de naam van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft dan wel, indien de klacht het gedrag of beleid van een rechtspersoon betreft, de naam van die rechtspersoon alsmede – indien relevant – de naam van degene die voor die rechtspersoon handelde;
- c) de dagtekening en handtekening van de klager;
- d) een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, met een zo nauwkeurig mogelijke vermelding van de plaats en tijd dat de gedraging heeft plaatsgevonden; en
- e) de reden waarom de klager de klacht indient.

2. Een per e-mail aan het adres (klachten.meldingen@nl.ey.com) ingediende klacht geldt ook als schriftelijk. Artikel 2.1 onder c) is in dat geval niet van toepassing, mits de afzender een herleidbaar e-mailadres gebruikt, waaraan kan worden geantwoord.

3. De klacht kan ook telefonisch of online worden ingediend bij EY/Ethics (<https://secure.ethicspoint.com/domain/media/en/gui/6483/index.html>). De externe partij die EY/Ethics uitvoert, zendt de klacht door aan de in artikel 2.1 genoemde afdeling. Hoewel EY zal zich inspannen eventueel verzochte anonimiteit te waarborgen, is het niet in alle gevallen mogelijk om absolute geheimhouding te garanderen. Zo is EY in bepaalde situaties verplicht om anderen buiten de organisatie te informeren. Voor klachten die anoniem via EY/Ethics hotline worden ingediend gelden de artikelen 2.1 a) en c), 3.2, 3.4, 3.5, 3.7-3.9, 4.7, tweede volzin, 4.10, laatste volzin, 4.11, tweede volzin, wat betreft de melding aan de klager, 5.1, wat betreft de inkennisstelling van de klager, en 6.2 en 6.3, voor beide wat betreft de vermelding van de reden aan de klager, niet.

4. Indien de klacht in een andere taal dan Engels of Nederlands is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de klager zorg voor een vertaling, in welk geval EY van de vertaling zal uitgaan.

5. De klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.

Artikel 3- Procedurele behandeling

1. De afdeling Juridische Zaken begeleidt de procedurele behandeling van klachten.

2. De afdeling Juridische Zaken bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk binnen tien werkdagen aan de klager. Bij de ontvangstbevestiging worden de verdere procedure en de gegevens van de klachtbehandelaar. Tevens wordt een afschrift van deze klachtenregeling bijgesloten.

3. De afdeling Juridische Zaken zendt een klacht door aan de voorzitter van de Commissie Klachtbehandeling om te bepalen of een klacht in behandeling wordt genomen, met een advies daaromtrent. De voorzitter van de Commissie besluit of de klacht in behandeling wordt genomen.

4. De afdeling Juridische Zaken zendt een klacht zo spoedig mogelijk terug aan de klager indien een andere instantie kennelijk bevoegd is deze klacht in behandeling te nemen. In het begeleidende schrijven wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld.

5. De afdeling Juridische Zaken zendt een klacht die niet onder deze regeling valt en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de klager. Het begeleidende schrijven vermeldt de reden van terugsturen.

6. Klachten worden niet in behandeling genomen indien:

- a) zij buiten het kader vallen als in artikel 1.1 omschreven;
- b) het een klacht betreft als genoemd in artikel 1.4;
- c) de klacht niet voldoet aan de vereisten van artikel 2.1;
- d) de klacht niet is ingediend binnen 3 jaar nadat de klager het beroepsmatig handelen of de vermeende onregelmatigheden heeft geconstateerd of redelijkerwijs heeft kunnen constateren of indien tussen het handelen of nalaten en het moment van indiening van de klacht een periode van 6 jaar is verstreken;
- e) de klacht betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan, of die deel uitmaakt van een strafbaar feit ter zake waarvan, op bevel van de officier van justitie een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is of heeft plaatsgevonden;
- f) de klacht betrekking heeft op een gedraging ter zake waarvan EY aansprakelijk is gesteld, een aansprakelijkstelling in het vooruitzicht is gesteld of een stuitingsbrief is ontvangen.

7. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager hiervan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na bevestiging van ontvangst van de klacht door de afdeling Juridische Zaken schriftelijk in kennis gesteld en wordt gemeld dat de klacht niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen met vermelding van de reden(en) daarvoor, tenzij lid 9 van dit artikel toepassing vindt. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen op grond van artikel 3.6 b) (artikel 1.4 c) en een eerdere klacht op dezelfde grond al eens niet ontvankelijk is verklaard, ontvangt de klager geen verder bericht.

8. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen omdat niet is voldaan aan enig bij deze regeling gestelde vereiste voor het in behandeling nemen van klachten, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim te herstellen binnen een daartoe gestelde redelijke termijn, tenzij het gebrek niet kan worden hersteld.

9. Indien een herstelde klacht in behandeling wordt genomen, krijgt de klager daarvan schriftelijk bericht.

10. De Commissie Klachtbehandeling, te harer beoordeling en na voorafgaand overleg met het desbetreffende Bestuur, is bevoegd een klacht die overeenkomstig artikel 3.6 niet hoeft te worden behandeld toch in behandeling te nemen, mede gelet op het belang van de klager, de aard van de klacht, het publiek belang of het belang van EY bij behandeling daarvan.

11. Klachten die betrekking hebben op gedragingen van cliënten van EY worden overeenkomstig artikel 3.6 a) niet in behandeling genomen maar kunnen wel worden doorgestuurd aan de desbetreffende cliëntbehandelaars en vaktechnische (kwaliteits)afdeling voor nader onderzoek of eventuele maatregelen. Net als andere op grond van artikel 3.6 (met uitzondering van onderdeel b) niet in behandeling genomen klachten worden deze klachten wel betrokken bij registratie en preventie (zie artikel 7).

Toelichting

3.6 d): sommige klachten betreffen te oude kwesties om nog effectief te kunnen worden behandeld; het geheugen van mensen wordt minder betrouwbaar en dossiers kunnen zijn opgeruimd.

Artikel 4- Inhoudelijke behandeling en onderzoek

1. De inhoudelijke behandeling van klachten en het onderzoek naar aanleiding daarvan wordt behartigd door de Commissie Klachtbehandeling (de "Commissie"). De Commissie wordt ingesteld door en haar vaste en tijdelijke leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur van Ernst & Young Nederland LLP. De voorzitter wordt in functie benoemd.

2. De Commissie draagt zorg voor een zorgvuldige en tijdige behandeling van klachten en voert een onderzoek uit naar aanleiding van de klacht. De voorzitter stelt aan de Commissie, uit de leden van de Commissie, een aantal leden voor die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft zijn betrokken en die een specifieke klacht inhoudelijk behandelen en daarover beslissen, daarbij rekening houdend met de aard van de klacht. De Commissie beslist over dit voorstel. De leden van de Commissie die de klacht inhoudelijk behandelen en daarover beslissen worden in dit reglement ook als de "Commissie" aangeduid. De leden van de Commissie kunnen plaatsvervangers aanwijzen die hen in geval van niet-beschikbaarheid kunnen vervangen. De plaatsvervangend voorzitter dient een vast lid van de Commissie te zijn. De voorzitter wijst in overleg met de afdeling Juridische Zaken een klachtbehandelaar aan, zijnde een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest, die de Commissie zal bijstaan bij de behandeling van de klacht.

3. De medewerker (en/of afdeling) op wiens gedraging (of beleid) de klacht betrekking heeft, wordt van de klacht in kennis gesteld en wordt de gelegenheid geboden om binnen een redelijke termijn een reactie op de klacht te geven.

4. De Commissie stelt, indien naar haar oordeel nodig, de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid afzonderlijk te worden gehoord. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

5. Indien de Commissie dat nodig oordeelt, stelt EY, de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende het volledige dossier dat relevant is voor de klacht ter beschikking van de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar kan ook nadere stukken of informatie opvragen bij de klager.

6. Indien de Commissie dat nodig oordeelt, kan zij bepalen dat (onderdelen van) de klacht worden beoordeeld door een deskundig of onafhankelijk persoon. Binnen EY kan deze persoon zijn verbonden aan een vaktechnische (kwaliteits)afdeling, de Independence desk of - indien van toepassing - de afdeling Quality Analysis and Regulatory Affairs van Ernst & Young Accountants LLP. Inschakeling van een persoon buiten EY geschiedt slechts na voorafgaande toestemming van het desbetreffende bestuur.

7. De Commissie handelt de klacht zo spoedig mogelijk af. Op geëigende momenten zal de klager worden geïnformeerd over de voortgang. De klager heeft geen recht op inzage in het klachtdossier of in het dossier.

8. De behandeling van een klacht geschiedt vertrouwelijk in die zin dat bij de behandeling ervan slechts diegenen worden betrokken die voor een adequate en zorgvuldige behandeling noodzakelijk zijn. In de meeste gevallen zal de klacht niet kunnen worden behandeld zonder de medewerker(s) op wiens gedraging(en) de klacht betrekking heeft in te lichten en te horen. Ook kan een interne dossierreview zijn geboden. Vanuit het oogpunt van kwaliteitsbeleid kan het noodzakelijk zijn bestuurders, een vaktechnische (kwaliteits)afdeling of - indien van toepassing - de compliance officer van Ernst & Young Accountants LLP in de identiteit van de klager en/of de klacht te kennen.

9. Het is mogelijk dat de klacht buiten EY moet worden gemeld of geopenbaard indien dit volgt uit de wet of regelgeving waaraan (medewerkers van) EY onderworpen is (zijn) of op grond van een bevel of verzoek van een rechterlijk college of toezichhoudende instantie.

10. Ook is het mogelijk dat EY de klacht in het kader van een zorgvuldige uitvoering van een opdracht dient te melden aan de desbetreffende cliënt. De afdeling Juridische Zaken wordt hierover van tevoren geïnformeerd. De afdeling Juridische Zaken meldt dit (indien mogelijk) aan de klager.

11. De op EY rustende geheimhoudingsplicht of wettelijke bepalingen inzake de bescherming van persoonsgegevens kunnen belemmeren dat de klager over de uitkomst van het onderzoek naar aanleiding van de klacht wordt geïnformeerd. In dat geval wordt dit aan de klager gemeld, wordt het onderzoek niettemin uitgevoerd en worden de uitkomsten van dat onderzoek betrokken bij de in artikel 7 genoemde kwaliteitsmaatregelen.

Artikel 5 – Afhandeling en beslissing

1. Zo snel mogelijk na de afronding van het onderzoek stelt de Commissie de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen inzake de klacht, tenzij de situatie genoemd in artikel 4.11 zich voordoet.

2. De beslissing van de Commissie op de klacht strekt tot:

- a) ongegrondverklaring van de klacht; of
- b) gegrondverklaring van de klacht; en
- c) indien van toepassing, een voorstel voor of een reactie op een voorstel voor afwikkeling van de klacht of tegemoetkoming van de klager.

3. Een gegrondverklaring van de klacht houdt geen enkel oordeel over, of aanvaarding van, aansprakelijkheid van EY in.

4. Een beslissing als bedoeld in 5.2 onder a) of b) is finaal. Mede gelet op het bepaalde in artikel 1.4 onder c) en de laatste zin van artikel 3.7 zal de Commissie hierop terugkomen noch verder corresponderen.

Artikel 6 – Staking behandeling

1. De behandeling van de klacht wordt gestaakt zodra klager schriftelijk aan de afdeling Juridische Zaken of de Commissie te kennen geeft dat hij de klacht intrekt. Een mededeling van de klager aan de afdeling Juridische Zaken of de Commissie dat reeds naar tevredenheid aan de klacht is tegemoet gekomen, wordt beschouwd als intrekking van de klacht.

2. Indien tijdens de behandeling van een klacht een geschil of klacht aanhangig wordt gemaakt als bedoeld in artikel 1.4 onder d) of e), kan de Commissie de behandeling van de klacht terstond staken, onder vermelding van de reden aan de klager.

3. Indien tijdens de behandeling van een klacht een geschil of klacht dreigt aanhangig te worden gemaakt als bedoeld in artikel 1.4 onder d) of e), of indien, naar het oordeel van de Commissie, de behandeling van de klacht niet zinvol meer is, kan de Commissie de behandeling van de klacht staken, onder vermelding van de reden aan de klager.

4. In afwijking van artikel 4.1 kan de Commissie, te harer beoordeling en na voorafgaand overleg met het desbetreffende bestuur, de behandeling van een klacht die is ingetrokken voortzetten, indien dit, gelet op de aard van de klacht, het publiek belang of het belang van EY bij behandeling daarvan, geboden is.

5. Van intrekking van de klacht, de staking van de behandeling en/of van toepassing van artikel 6.4 wordt de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft onverwijld op de hoogte gebracht.

Artikel 7 – Registratie en preventie

1. De afdeling Juridische Zaken draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten. De uitvoering van deze regeling brengt mee dat persoonlijke gegevens van de klager (indien bekend) worden verwerkt en in een registratie worden opgenomen.

2. De Commissie brengt van de afhandeling van klachten jaarlijks verslag uit aan de besturen van de EY-entiteit die het aangaat, gebaseerd op een analyse van de klachten en de uitkomsten van de behandeling daarvan. Alle klachten, ontvankelijk of niet, worden hierbij betrokken. De Commissie doet daarbij tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures en de kwaliteit van de dienstverlening. Het verslag, de analyse en aanbevelingen worden besproken met het bestuur.

3. Indien de klachten en bevindingen betrekking hebben op vaktechnische kwesties of procedures, worden deze tevens ter kennis gebracht van de desbetreffende vaktechnische (kwaliteits-)afdeling.

4. Het verslag, de analyse en aanbevelingen zoals bedoeld in artikel 7 lid 2 worden besproken met de door Ernst & Young Nederland LLP ingestelde Raad van Commissarissen.

5. Indien de aard of het patroon van de klachten of bevindingen daartoe aanleiding geeft, kan de Commissie ook tussentijds die aanbevelingen doen die haar geraden voorkomen.

(Krachtens besluit van het bestuur d.d. 10 januari 2017 in werking getreden op 1 februari 2017.)

**_