

KLACHTEN- EN KLOKKENLUIDERSREGELING 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 hebben een zeer hoge prioriteit. De bestaande best practices voorzien reeds in een aantal instrumenten om ethisch handelen te bevorderen, een consistente toepassing van het kwaliteitbeheersysteem te borgen, misverstanden te voorkomen en verschillen van inzicht te overbruggen.

Deze klachtenregeling voegt daar nog een extra dimensie aan toe door een toegankelijke commissie in het leven te roepen, die klachten van medewerkers van Deloitte en derden zorgvuldig en efficiënt kan (doen) behandelen en daarmee verder kan bijdragen aan de continue verbetering van de praktijkvoering. De Klachtencommissie heeft een adviesrecht en werkt onder verantwoordelijkheid van het Bestuur. Zij moet een vertrouwelijke en zorgvuldige behandeling van klachten waarborgen. Gelet op de mogelijk zeer verschillende aard van de klachten is gekozen voor een adviesrecht. De Klachtencommissie neemt derhalve geen besluiten. Het Bestuur streeft bij de samenstelling van de Klachtencommissie naar een evenwichtige samenstelling van deze commissie uit gevolmachtigden en werknemers.

Het verdient uiteraard de voorkeur dat reguliere overlegprocedures leiden tot het overbruggen van verschillen van inzicht. Uitgangspunt voor deze klachtenregeling is dan ook dat de klager problemen van welke aard ook steeds eerst met de direct betrokken professional(s) of leidinggevende(n) of de voor bepaalde onderwerpen speciaal daartoe aangewezen persoon van Deloitte bespreekt, waarbij beide partijen streven naar een oplossing.

De regeling zal periodiek worden geëvalueerd om deze op effectiviteit te toetsen en voor mogelijke verbetering zorg te dragen.

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Bestuur:** het statutair bestuur van Deloitte Holding B.V.;
- **Deloitte:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Deloitte Holding B.V. en haar (directe of indirecte) volledige dochtermaatschappijen;

KLACHTEN- EN KLOKKENLUIDERSREGELING DELOITTE

- **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;
- **Klachtencommissie:** de klachtencommissie bedoeld in artikel 2;
- **Klager:** de natuurlijke of rechtspersoon, die een Klacht indient uit hoofde van deze regeling;
- **Medewerkers:** al degenen die in dienstverband of anderszins (bijv. partners/gevolmachtigden en uitzendkrachten) werkzaamheden verrichten voor Deloitte;
- **Ondernemingsraad:** de ondernemingsraad van Deloitte, zoals deze wordt gekozen door de werknemers van Deloitte;
- **RvC:** de raad van commissarissen van Deloitte Holding B.V.;
- **Vertrouwenspersoon:** de functionaris die door het Bestuur is benoemd om als zodanig voor Deloitte te fungeren.

Artikel 2 Klachtencommissie

1. Deloitte heeft een Klachtencommissie die tot taak heeft om Klachten te onderzoeken of te doen onderzoeken en er op toe te zien dat de Klacht wordt afgedaan. De Klachtencommissie heeft een voorzitter, een secretaris en een of meer andere vaste leden die allen worden benoemd en ontslagen door het Bestuur.
2. Met betrekking tot de afhandeling van Klachten heeft de Klachtencommissie een adviesrecht.
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.

Artikel 3 Procedure

1. Een ieder heeft het recht bij (de secretaris van) de Klachtencommissie een Klacht in te dienen over een gedraging van Deloitte, haar respectieve organen en/of haar Medewerkers.
2. Een Klacht moet voldoen aan de volgende voorwaarden:
 - a. De Klacht moet schriftelijk worden gericht aan de Klachtencommissie en worden ingediend bij de secretaris van de Klachtencommissie;
 - 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;

KLACHTEN- EN KLOKKENLUIDERSREGELING DELOITTE

- 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. 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 of, indien niet aan deze voorwaarde is voldaan, 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 drie 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, zal de Klager worden uitgenodigd de Klacht binnen twee weken aan te vullen dan wel nader te motiveren. Klachten, die ook daarna naar het oordeel van de voorzitter en de secretaris van de Klachtencommissie niet voldoen aan de in artikel 3 lid 2 gestelde vereisten, worden niet in behandeling genomen. Binnen twee weken na ontvangst van de Klacht of de aanvulling op dan wel nadere motivering van de Klacht zal de Klachtencommissie aangeven of de Klacht al dan niet in behandeling wordt genomen.
6. Na de ontvangst van de Klacht, die aan alle eisen voldoet als bedoeld in artikel 3 lid 2, zal de voorzitter van de Klachtencommissie een afvaardiging van een of meer vaste leden van de Klachtencommissie samenstellen, die de Klacht behandelt en afdoet. De voorzitter van de Klachtencommissie kan met het oog op de behandeling van een bepaalde Klacht gebruik maken van de expertise van andere functionarissen van Deloitte of andere functionarissen van Deloitte als tijdelijk lid van (de afvaardiging van) de Klachtencommissie benoemen, mits ten minste één vast lid van de Klachtencommissie deelneemt aan de desbetreffende afvaardiging. Indien en voor zover de Klachtencommissie dit noodzakelijk acht kan zij derden inschakelen bij de behandeling van een Klacht, onder de voorwaarde dat de vertrouwelijkheid en de zorgvuldigheid van de behandeling op eenzelfde wijze als door de Klachtencommissie gewaarborgd zal worden.
7. De Klachtencommissie onderzoekt de Klacht zorgvuldig en heeft – binnen de grenzen van wet- en regelgeving – toegang tot alle relevante gegevens en bescheiden.
8. De Klager en (de leden van) de Klachtencommissie behandelen de Klacht vertrouwelijk. Ter zake de Klacht 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

KLACHTEN- EN KLOKKENLUIDERSREGELING DELOITTE

dan enkel na voorafgaande schriftelijke toestemming van de voorzitter van de Klachtencommissie.

Ingeval een dergelijke situatie zich voordoet, zal de voorzitter van de Klachtencommissie de andere leden van de Klachtencommissie vragen om schriftelijk in te stemmen met bedoelde toestemming tot het verschaffen van informatie aan derden. Klager wordt tegelijkertijd schriftelijk geïnformeerd over het feit dat aan derden informatie wordt verschaft.

9. 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, een en ander met inachtneming van het bepaalde in artikel 3 lid 8, met dien verstande dat voor het verschaffen van informatie in dit kader geen voorafgaande schriftelijke toestemming van de voorzitter van de Klachtencommissie is vereist. Het Bestuur en de RvC zullen ten aanzien van de ontvangen informatie eenzelfde vertrouwelijkheid in acht nemen als de Klachtencommissie.
10. 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 een inhoudelijke, schriftelijke reactie naar aanleiding van de Klacht van de Klachtencommissie. Indien deze reactie niet binnen negen weken kan worden gegeven, wordt de Klager hiervan in kennis gesteld en wordt aangegeven binnen welke termijn deze een reactie tegemoet kan zien.

Artikel 4 Interne communicatie bevindingen

Indien de bevindingen van de Klachtencommissie daar aanleiding toe geven, zal de voorzitter van de Klachtencommissie 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 kwaliteitbeheerssysteem.

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. Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2006.

KLACHTEN- EN KLOKKENLUIDERSREGELING DELOITTE

Artikel 7 Interne Klachten (Klokkenluidersregeling)

In aanvulling op het overigens in deze regeling bepaalde, gelden ten aanzien van Klachten van Medewerkers de volgende aanvullende dan wel afwijkende bepalingen.

1. Een Medewerker mag tevens gebruik maken van e-mail om een Klacht in te dienen. Het protocol Electronische Communicatie is hierop onverkort van toepassing. In het kader van de vertrouwelijkheid draagt de Klachtencommissie zorg voor adequate bescherming en beveiliging van de e-mailbox van de Klachtencommissie.
2. De Medewerker, die met inachtneming van deze regeling te goeder trouw een Klacht heeft ingediend, wordt op geen enkele wijze in diens rechtspositie benadeeld als gevolg van het indienen van die Klacht.
3. Alvorens de Klacht ingevolge artikel 3 lid 3 wordt geregistreerd, wordt de Klager er uitdrukkelijk op gewezen dat Deloitte zich zal inspannen eventueel verzochte anonimiteit te waarborgen, maar dat daaraan grenzen worden gesteld door rechtsplichten jegens derden, zoals bijvoorbeeld de plicht als getuige vragen te beantwoorden, de verplichting aangifte te doen dan wel incidenten te melden aan toezichhouders.
4. In aanvulling op, respectievelijk afwijking van het bepaalde in artikel 3 lid 2 sub c en sub d geldt dat in uitzonderlijke 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.
5. Indien een Medewerker een Klacht enkel heeft ingediend middels de Vertrouwenspersoon, zendt de secretaris van de Klachtencommissie 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 eerst advies inwinnen bij de Vertrouwenspersoon, indien zij ingevolge artikel 3 leden 8 en 9 wenst over te gaan tot het verstrekken van informatie aan een derde.
6. Bij het verschaffen van informatie als bedoeld in artikel 3 leden 8 en 9 zal de naam van de Klager niet worden genoemd en ook overigens zal de informatie zo worden verstrekt dat de anonimiteit van de Klager maximaal gewaarborgd is.

Artikel 8 Evaluatie

Het Bestuur zal de OR op basis van rapportage door de Klachtencommissie ten minste jaarlijks informeren omtrent de werking van deze regeling en deze tijdens een overlegvergadering evalueren. De hierboven geformuleerde vertrouwelijkheidswaarborgen blijven hierbij onverkort van kracht.